

- Dirección Provincial de Educación (Área de Inspección Educativa).
- A través del Libro de Sugerencias y Quejas que está disponible en las unidades de información y atención al ciudadano, rellenando la hoja correspondiente.
- Mediante escrito dirigido al órgano afectado, presentado para su registro, enviado a través de telefax a los números oficiales establecidos o depositado en los buzones de sugerencias y quejas de las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.
- Llamando al teléfono 012 de información administrativa y atención al ciudadano.
- En el buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León. [www.jcyl.es/buzonsugerencias](http://www.jcyl.es/buzonsugerencias).

#### IV.- COMPROMISOS DE CALIDAD.

*Los niveles de calidad que se pretendan alcanzar en relación con los servicios que prestan los centros quedan reflejados en los siguientes compromisos:*

- 1.- Promover la mejora continua en el centro mediante procesos de autoevaluación con la finalidad de implantar experiencias de calidad.
- 2.- Incrementar la participación de los usuarios mediante:
  - La colaboración de los alumnos en la organización y gestión del centro.
  - Formulación de quejas y sugerencias.
  - Encuestas de evaluación del servicio prestado.
- 3.- Potenciar las destrezas de tratamiento de la información y la comunicación, fomentando el conocimiento y utilización de las nuevas tecnologías.
- 4.- Incrementar la comunicación y colaboración con los Ayuntamientos, empresas e instituciones educativas, sociales y culturales de la zona.
- 5.- Promover el conocimiento de nuestra realidad regional, estatal y de la Unión Europea.
- 6.- Proporcionar al alumnado adulto información frecuente sobre su proceso de aprendizaje.
- 7.- Asesorar a los alumnos en los ámbitos académico, personal y profesional para facilitar su inserción en la vida laboral y social.
- 8.- Potenciar un buen clima de convivencia, colaboración y participación entre todos los miembros de la comunidad educativa.
- 9.- Asegurar la funcionalidad de los aprendizajes, partiendo del conocimiento previo del alumnado adulto y facilitando la construcción de aprendizajes significativos a fin de desarrollar la capacidad de aprender por sí mismos.
- 10.- Atender las peculiaridades de cada alumno de acuerdo con su ritmo y estilo concreto de aprendizaje.

#### V.- INDICADORES DE CALIDAD.

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

- 1.- Resultados obtenidos en los centros que desarrollan experiencias de calidad.
- 2.- Número de colaboraciones, encuestas, quejas y sugerencias recibidas y tratamiento realizado.
- 3.- Porcentaje de enseñanzas y actividades sobre el total del centro que incorporan y fomentan el uso de las nuevas tecnologías.
- 4.- Número de actuaciones de colaboración del centro con el resto de instituciones de su ámbito.
- 5.- Número de actividades y actuaciones realizadas en relación con el conocimiento de nuestra realidad regional, estatal y europea.
- 6.- Número de entrevistas tutor-alumno.
- 7.- Grado de satisfacción en el asesoramiento y trato recibido.
- 8.- Número de conflictos acaecidos y resueltos satisfactoriamente.

- 9.- Porcentaje de alumnado con resultados académicos positivos.
- 10.- Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje que recibe.

#### VI.- PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA TOMA DE DECISIONES Y EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.

*Los usuarios de los servicios de los Centros de Educación de Personas Adultas podrá participar mediante:*

- 1.- Entrevistas personales con tutores y profesores.
- 2.- Escritos remitidos a la dirección del centro.
- 3.- Actividades formativas y culturales.
- 4.- Reuniones de grupo.
- 5.- Órganos Colegiados del centro.
- 6.- Formulación de quejas y sugerencias.
- 7.- Encuestas y entrevistas de evaluación y de satisfacción de usuarios.

#### VII.- ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA.

*Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos.*  
 Monasterio Ntra. Sra. de Prado.  
 Autovía Puente Colgante s/n.- Valladolid.  
 Teléfono: 983 411 518.  
 Fax: 983 412 770.  
 Portal de Educación: <http://www.educa.jcyl.es>

#### **ORDEN PAT/1391/2006, de 22 de agosto, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de los Centros de Enseñanzas de Idiomas y Enseñanzas Artísticas.**

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León, establece en su artículo 6.º, 3 que la Orden de aprobación de cada Carta de Servicios se hará pública mediante la inserción en el «Boletín Oficial de Castilla y León» de un extracto del contenido de la misma.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y visto el informe favorable emitido por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa,

#### **DISPONGO:**

*Primero.*

1.- Se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de los Centros de Enseñanza de Idiomas y Enseñanzas Artísticas, cuyo extracto aparece como Anexo a la presente Orden.

2.- El Director General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos de la Consejería de Educación, podrá autorizar a aquellos Centros de Enseñanzas de Idiomas y Enseñanzas Artísticas que lo soliciten, a desarrollar los contenidos de esta Carta de Servicios en Catálogos de Servicios y Compromisos de Calidad.

3.- Se editará una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios al Ciudadano. Esta publicación se pondrá a disposición de los ciudadanos en los Centros de Enseñanzas de Idiomas y Enseñanzas Artísticas, así como en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o por los medios que se considere más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

*Segundo.*- La presente Orden entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, 22 de agosto de 2006.

*El Consejero,*

Fdo.: ALFONSO FERNÁNDEZ MAÑUECO

## ANEXO

**I.- FUNCIONES.**

Los centros públicos que imparten enseñanzas de idiomas y enseñanzas artísticas son centros dependientes de la Consejería Educación de la Junta de Castilla y León en los que se pueden cursar estudios de estas enseñanzas. Estos centros garantizan una formación integral, acorde con los intereses del alumnado para que cada uno de ellos logre desarrollar al máximo sus capacidades y aptitudes en un marco global de relación humana y de conexión con el patrimonio artístico y cultural mundial, así como la cualificación de los futuros profesionales de dichas enseñanzas.

**CONSERVATORIOS DE MÚSICA.**

Las enseñanzas musicales deben garantizar una sólida formación en el dominio de las distintas técnicas instrumentales y en el conocimiento de todos los aspectos que conforman el hecho musical como fenómeno histórico, musical, estético y artístico. Ofrecerán una formación que proporcione el nivel de expresión artística propio de unos estudios especializados que tienen como meta el ejercicio profesional y que estarán destinadas al alumnado con aptitudes específicas y voluntad de dedicarse a ellas.

**ESCUELAS DE ARTE.**

Ofrecen el aprendizaje de los oficios artísticos en conexión con nuestro patrimonio artístico y cultural, incorporando las últimas técnicas y procedimientos del diseño, y dirigidas a cualificar a los futuros profesionales de los distintos campos de las artes.

**ESCUELAS OFICIALES DE IDIOMAS.**

Están encaminadas a proporcionar a los alumnos el conocimiento de la lengua elegida, el dominio de la misma desempeñando una doble función: dotar al alumnado de los niveles de competencia en las destrezas lingüísticas y certificar oficialmente los niveles de dicha competencia.

**II.- SERVICIOS QUE PRESTAN LOS CENTROS.****1.- ENSEÑANZAS:****MÚSICA, DANZA Y ARTE DRAMÁTICO.**

Los Conservatorios Profesionales y Superiores de Música imparten las siguientes enseñanzas:

- Grado Elemental de cuatro años de duración.
- Grado Medio que se estructura en tres ciclos de dos años de duración cada uno.
- Grado Superior de cuatro cursos de duración, excepto las especialidades de composición, dirección de orquesta y dirección de coro que serán de cinco años.

Los Conservatorios Profesionales de Danza imparten enseñanzas profesionales de danza de grado elemental, medio y superior.

Las Escuelas Superiores de Arte Dramático imparten enseñanzas que se organizan en tres especialidades: Dirección de Escena y Dramaturgia, Escenografía e Interpretación.

**ARTES PLÁSTICAS Y DISEÑO.**

Las enseñanzas de Artes Plásticas, propias de las Escuelas de Arte, podrán ofertar los siguientes estudios:

- Bachillerato en la modalidad de Artes.
- Ciclos Formativos de Artes Plásticas y Diseño, que podrán ser de grado medio o de grado superior.
- Estudios Superiores de Diseño, Cerámica y Vidrio.
- Enseñanzas de Conservación y Restauración de Bienes Culturales.

**IDIOMAS.**

Las enseñanzas especializadas de Idiomas, propias de las Escuelas Oficiales de Idiomas, se estructuran en dos ciclos: elemental y superior, y cinco cursos académicos:

Las enseñanzas de Idiomas se imparten en las siguientes modalidades:

- 1.- Enseñanza oficial presencial: Asistencia regular integrada en un grupo/clase durante un curso académico completo. No está permitida la matriculación durante el mismo curso académico en más de un curso del mismo idioma.

- 2.- Enseñanza libre: Pruebas de examen con el fin de obtener los correspondientes certificados oficiales de su nivel de competencia.
- 3.- Enseñanza a distancia: Modalidad ofrecida únicamente para el idioma inglés a través del Programa «That's English!»; abarca el Ciclo Elemental.

**2.- SERVICIOS BÁSICOS:****TITULACIONES:****MÚSICA, DANZA Y ARTE DRAMÁTICO:**

- Certificado de Grado Elemental.
- Título Profesional del instrumento correspondiente.
- Título Superior en la especialidad correspondiente, equivalente al título de licenciado universitario.
- Título de Bachiller en Música para los alumnos que, superando las materias comunes del Bachillerato, terminen el tercer ciclo de Grado Medio.

**ARTES PLÁSTICAS Y DISEÑO:**

- Título de Técnico de Artes Plásticas y Diseño en la especialidad correspondiente, con el que se permitirá el acceso al Bachillerato en su modalidad de Artes.
- Título de Técnico Superior de Artes Plásticas y Diseño en la especialidad correspondiente, con el que se permite el acceso directo a determinados estudios superiores universitarios y no universitarios.
- Título de Bachiller en Artes.
- Título Superior de Diseño, Vidrio. Conservación y Restauración de Bienes Culturales (equivalente a Diplomado).

**IDIOMAS:**

- Certificado de Ciclo Elemental.
- Certificado de aptitud en el idioma cursado.

**OTROS SERVICIOS:**

- Formación teórica, práctica y metodológica en los ámbitos relativos a la creación, la interpretación, la investigación y la docencia en las diferentes especialidades y modalidades de enseñanza.
- Difusión de ayudas de la Administración Educativa, local, regional, europea y mundial.
- Orientación sobre exposiciones, actividades culturales y artísticas.
- Información relativa a la oferta del centro; servicios y actividades del mismo.
- Formación en el centro educativo.
- Fase de prácticas en empresas, estudios y/o talleres.
- Proyecto Final (Grado Superior).
- Obra Final (Grado Medio).
- Proporcionar diversos niveles de dominio de la lengua objeto de estudio, en las destrezas de expresión y comprensión oral, expresión escrita y comprensión de lectura.

**3.- SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:**

*Además los centros podrán contar con:*

- Acuerdos con el sector empresarial y responsables de la industria regional.
- Convenios con la Comunidad Europea para facilitar intercambios entre profesionales de las distintas enseñanzas.
- Acuerdos con organizaciones, instituciones y Ayuntamientos.
- Servicio de préstamo.
- Conexión a Internet.
- Semanas culturales.
- Exposición de proyectos finales.
- Exposiciones de los trabajos del alumnado.
- Concursos y certámenes.
- Actividades extraescolares: proyecciones cine, teatro, conferencias, viajes.

- Aulas Europeas.
- Cursos de conversación.
- Asociación de padres, de alumnos, de antiguos alumnos...
- Agrupaciones artísticas.
- Instalaciones funcionales, variadas y polivalentes:
  - Mediateca.
  - Laboratorios.
  - Aulas especializadas para cada modalidad impartida.
  - Talleres especializados en función de la modalidad.
  - Aulas de recursos.
  - Biblioteca.
  - Gimnasio.
  - Aula de informática.
  - Salón de actos, auditorio.
  - Salas de exposiciones.

### III.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.

- 1.- A recibir una oferta lo más amplia posible en cada tipo de enseñanza.
- 2.- A recibir una formación efectiva y de calidad en cada ámbito musical, idioma o especialidad artística.
- 3.- A recibir información sobre el proceso del aprendizaje y el dominio de técnicas, habilidades y competencias.
- 4.- A recibir asesoramiento sobre los procesos administrativos que puedan afectar a la vida académica, individual o colectivamente.
- 5.- A recibir orientación sobre las posibilidades académicas, profesionales, laborales y de desarrollo y promoción artística.
- 6.- A recibir notificación sobre las faltas de asistencia.
- 7.- A conocer los resultados académicos del centro y el análisis de los mismos efectuado por el Consejo Escolar.
- 8.- A participar en el control y gestión de los centros a través del Consejo Escolar.
- 9.- A colaborar con las autoridades académicas en el buen funcionamiento de los centros.
- 10.- A disponer de las instalaciones de los centros en los términos fijados en la normativa específica.
- 11.- A formular propuestas para el fomento de actividades complementarias, culturales y artísticas.
- 12.- A comunicar cualquier anomalía académica o de procedimiento en el desarrollo e impartición de las modalidades de estudios.
- 13.- A elaborar informes para el Consejo Escolar a iniciativa propia o a petición de éste.
- 14.- A elevar propuestas para la elaboración y revisión de los documentos institucionales del centro dentro del ámbito de su propia competencia.
- 15.- A presentar sugerencias y quejas por cualquiera de los siguientes medios:
  - Personalmente ante los órganos competentes del centro.
  - Buzón de sugerencias del Centro.
  - Escritos dirigidos al Centro.
  - Dirección Provincial de Educación.

Además:

- A través del Libro de Sugerencias y Quejas que está disponible en las unidades de información y atención al ciudadano, rellenando la hoja correspondiente.
- Mediante escrito dirigido al órgano afectado, presentado para su registro, enviado a través de telefax a los números oficiales establecidos o depositado en los buzones de sugerencias y quejas de las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.
- Llamando al teléfono 012 de información administrativa y atención al ciudadano.
- En el buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León. [www.jcyl.es/buzonsugerencias](http://www.jcyl.es/buzonsugerencias)

### IV.- 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:

- 1.- Establecer un sistema de difusión amplio en distintos medios de comunicación e información de las enseñanzas que ofrece cada centro.
- 2.- Poner a disposición de los usuarios un libro de sugerencias y quejas y atender y canalizar las mismas estableciendo los oportunos mecanismos.
- 3.- Realizar anualmente al menos dos actividades de divulgación relacionadas con el tipo de enseñanzas (teatro en versión original, audiciones musicales, exposiciones...).
- 4.- Programar acciones que sirvan para difundir los aspectos artísticos y de dominio cultural e instructivo de cada tipo de centro.
- 5.- Poner a disposición del alumnado todos los medios que le permitan llegar al conocimiento y utilización de las tecnologías de la información y comunicación más necesarias y útiles para la especialidad o tipo de estudio.
- 6.- Fomentar las relaciones con el entorno estableciendo acuerdos con organizaciones, instituciones, ayuntamientos...
- 7.- Realizar un plan de orientación académica y profesional.
- 8.- Realizar encuestas de satisfacción y evaluación de servicios, entre las que se encuentren modelos estandarizados de autoevaluación como el modelo de autoevaluación para centros y servicios educativos de la Consejería de Educación.
- 9.- Ofrecer al menos tres servicios complementarios relacionados con las enseñanzas y especialidades correspondientes.
- 10.- Incrementar la participación de los alumnos y de las familias en las elecciones a los órganos de gestión del centro.

### V.- INDICADORES DE CALIDAD.

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

- 1.- Número de actuaciones informativas aparecidas en medios de comunicación local.
- 2.- Verificación del número de hojas informativas solicitadas por los usuarios.
- 3.- Número de sugerencias y quejas presentadas por los usuarios y número de las aceptadas, de las respondidas y de las derivadas a los centros competentes.
- 4.- Número de actividades de divulgación realizadas y relacionadas con cada tipo de enseñanza.
- 5.- Número de iniciativas realizadas por el centro para difundir los aspectos artísticos.
- 6.- Número de iniciativas realizadas por el centro para difundir los aspectos de tipo cultural e instructivo.
- 7.- Porcentaje de alumnos que utilizan las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como herramienta de trabajo, así como el número de sesiones por curso.
- 8.- Porcentaje de profesores que utilizan las TIC como herramienta de trabajo.
- 9.- Número de demandas de utilización de las TIC en el centro.
- 10.- Número de acuerdos con otras instituciones y organizaciones.
- 11.- Número de colaboraciones externas.
- 12.- Valoración positiva de los resultados de la evaluación del plan de orientación académica y vocacional.
- 13.- Número de Entrevistas personales realizadas al alumnado, enfocadas a la orientación académica y profesional.
- 14.- Porcentaje de alumnos que desarrollan con posterioridad, una actividad profesional vinculada a su titulación y orientación académica.
- 15.- Resultados de las encuestas de satisfacción a los usuarios.
- 16.- Resultados de la evaluación de los servicios ofertados.
- 17.- Número de servicios complementarios ofertados en relación con cada especialidad.

- 18.- Porcentaje de alumnos y profesores que utilizan los servicios complementarios del centro.
- 19.- Número de campañas para fomentar la participación en las elecciones a los órganos de gestión del centro.
- 20.- Porcentaje de participación en las elecciones.

#### VI.- PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA TOMA DE DECISIONES Y EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.

*Los usuarios de los servicios de los centros de Personas Adultas podrán participar mediante:*

- 1.- Entrevistas personales con tutores y profesores.
- 2.- Escritos remitidos a la dirección del centro.
- 3.- Actividades formativas y culturales ofertadas por el centro.
- 4.- Reuniones de grupo y generales.
- 5.- Formulación de quejas y sugerencias.
- 6.- Órganos colegiados.
- 7.- Asociaciones de alumnos y antiguos alumnos.

#### VI.- ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA.

Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos.  
Monasterio Ntra. Sra. de Prado.

Autovía Puente Colgante s/n.- Valladolid.

Teléfono: 983 411 518.

Fax: 983 412 770.

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

#### **ORDEN PAT/1392/2006, de 22 de agosto, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica.**

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León, establece en su artículo 6.º, 3 que la Orden de aprobación de cada Carta de Servicios se hará pública mediante la inserción en el «Boletín Oficial de Castilla y León» de un extracto del contenido de la misma.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y visto el informe favorable emitido por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa,

#### **DISPONGO:**

*Primero.*

1.- Se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica, cuyo extracto aparece como Anexo a la presente Orden.

2.- El Director General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos de la Consejería de Educación, podrá autorizar a aquellos Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica que lo soliciten, a desarrollar los contenidos de esta Carta de Servicios en Catálogos de Servicios y Compromisos de Calidad.

3.- Se editará una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios al Ciudadano. Esta publicación se pondrá a disposición de los ciudadanos en las dependencias de las sedes de los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica, así como en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o por los medios que se considere más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

*Segundo.*- La presente Orden entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, 22 de agosto de 2006.

*El Consejero,*

Fdo.: ALFONSO FERNÁNDEZ MAÑUECO

#### ANEXO

#### I.- FUNCIONES.

Los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica, dependientes de la Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León, prestan un servicio de asesoramiento y apoyo al sistema escolar en sus diferentes niveles y constituyen el soporte técnico de la orientación.

Tienen la misión de asesorar y orientar a centros, profesorado, padres, madres y alumnado en la toma de decisiones sobre la respuesta académica y educativa adecuada para atender las necesidades del alumnado.

#### II.- SERVICIOS QUE PRESTAN LOS EQUIPOS.

- 1.- Atender a las demandas de evaluación psicopedagógica de los alumnos que las necesiten.
- 2.- Realizar dictámenes de escolarización, proponiendo la modalidad de escolarización más conveniente para los alumnos.
- 3.- Colaborar en la prevención y en la pronta detección de dificultades o problemas de desarrollo personal y de aprendizaje que puedan presentar los alumnos.
- 4.- Facilitar la acogida, integración y participación de los alumnos con necesidad específica de apoyo educativo o en situación de desventaja, en colaboración con tutores y familias.
- 5.- Colaborar en los procesos de elaboración, desarrollo, evaluación y revisión de los documentos institucionales del centro a través de la participación en la Comisión de Coordinación Pedagógica.
- 6.- Elaborar, adaptar y difundir materiales e instrumentos sobre orientación educativa e intervención psicopedagógica para los alumnos con necesidad específica de apoyo educativo.
- 7.- Colaborar en los procesos de escolarización y en los procesos de cambio de nivel o etapa educativa y de transición a la vida adulta, especialmente en el caso del alumnado con necesidades educativas específicas.
- 8.- Promover actividades de información y formación a padres, colaborando, cuando sea necesario, con otros servicios e instancias del sector.
- 9.- Colaborar en los procesos de planificación, seguimiento y evaluación de adaptaciones curriculares individualizadas.
- 10.- Colaborar en el desarrollo de programas formativos y de apoyo que dinamicen las relaciones entre el centro y la familia e impliquen a los padres en la educación de sus hijos.
- 11.- Colaborar con el profesorado en la prevención, detección y valoración de problemas de aprendizaje, en las medidas de flexibilización organizativa, así como en la planificación y en el desarrollo de las adaptaciones curriculares dirigidas a los alumnos con necesidad específica de apoyo educativo.
- 12.- Colaborar en el programa de prevención del absentismo escolar.

#### III.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.

- 1.- A recibir atención de los profesionales del Equipo de Orientación Educativa y Psicopedagógica.
- 2.- A estar informados de las actuaciones realizadas y los resultados derivados de ellas.
- 3.- A estar informados sobre la propuesta educativa de sus hijos, el proceso de aprendizaje y el grado de integración socioeducativa.
- 4.- A recibir asesoramiento psicopedagógico.
- 5.- A ser orientados sobre becas, ayudas y procesos de escolarización.
- 6.- A presentar sugerencias y quejas por cualquiera de los siguientes medios:
  - Personalmente o por escrito, ante la Dirección del Equipo de Orientación Educativa y Psicopedagógica.
  - Ante la Dirección Provincial de Educación.

Además:

- A través del Libro de Sugerencias y Quejas que está disponible en las unidades de información y atención al ciudadano, rellenando la hoja correspondiente.