

ÁREAS HOMOGÉNEAS	CATEG.	EDIFICACIÓN MÁXIMA (m <sup>2</sup> /m <sup>2</sup> )			NÚMERO MÁXIMO DE PLANTAS		ALTURA MÁXIMA A CORNISA (m.)		ALTURA MÁXIMA A CUMBRE (m.)	
		Edificación Agropec.	Viviendas	Otros Usos	Edificación Agropec.	Viviendas y Otros Usos	Edificación Agropec.	Viviendas y Otros Usos	Edificación Agropec.	Otros. Salvo Excep. Justificadas
LA MONTAÑA	1ª	Libre	0,4	0,3	2	2	8	7	11	9
LA CABRERA	2ª	Libre	0,2	0,3	2	2	8	7	11	9
EL BIERZO	1ª	Libre	0,4	0,3	2	2	8	7	11	9
	2ª	Libre	0,2	0,3	2	2	8	7	11	9
EL PÁRAMO	1ª	Libre	0,4	0,3	2	2	8	7	11	9
TIERRAS DE LEÓN										
TIERRAS DE CAMPOS	2ª	Libre	0,1	0,3	2	2	8	7	11	9
ASTORGA										

## CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

**ORDEN EDU. 1925/2004, de 20 de diciembre, por la que se regula el desarrollo de experiencias de calidad en centros escolares sostenidos con fondos públicos y servicios educativos de la Comunidad de Castilla y León, y por la que se aprueba el Programa de Mejora de la Calidad Educativa para el trienio 2004-2007.**

Los últimos años del siglo XX y los primeros del XXI representan el ámbito temporal en el cual se incorporan a la Administración pública las tendencias y preocupaciones por la mejora de los niveles de eficacia y eficiencia.

Estas tendencias son concomitantes en el espacio con el proceso de descentralización de competencias del Estado a las Comunidades Autónomas y, en el último período, con la denominada segunda descentralización a favor de entidades locales en una clara pretensión de acercar los servicios públicos y los centros de decisión lo más posible a los ciudadanos.

Paralelamente a estos procesos de naturaleza política y social, suceden otros de carácter tecnológico que llevan a incorporar los modernos sistemas e instrumentos de la sociedad de la comunicación y la información a los ámbitos propios de la gestión de los servicios públicos.

Estas tendencias, innovaciones y preocupaciones constituyen los elementos fundamentales sobre los que se apoya cualquier proceso modernizador iniciado por cualquier Administración.

El ámbito educativo, especialmente receptivo e indicador claro de cuantas tendencias se han relacionado, incorpora a nivel institucional en 1996 los procesos de autoevaluación como estrategia de mejora continua de la organización educativa.

El traspaso de competencias en materia de educación escolar a la Comunidad de Castilla y León coincide con la aprobación en el año 2000 del Plan Marco de Calidad de los Servicios de la Administración de Castilla y León, aprobado mediante Decreto 46/2000, de 9 de marzo, y con los Planes de Atención al Ciudadano elaborados y puestos en marcha por la Administración de nuestra Comunidad. Posteriormente, mediante Acuerdo 29/2004, de 19 de febrero, se aprobó el Plan Estratégico de Modernización de los Servicios Públicos de la Administración de Castilla y León.

En este marco de actuaciones de la Administración de la Comunidad orientadas a la mejora de la eficacia y eficiencia de los servicios públicos, se encuadran las actuaciones de la Consejería de Educación dirigidas a la mejora de la calidad del servicio público educativo. En el desarrollo de estas actuaciones cobran especial protagonismo los propios centros y servicios educativos, responsables de poner en marcha experiencias de calidad en su respectivo ámbito, correspondiendo a la Administración educativa el seguimiento y apoyo de esas actuaciones.

Para asegurar la correcta planificación y desarrollo de las mencionadas experiencias resulta necesario establecer una serie de normas dirigidas tanto a los centros docentes sostenidos con fondos públicos y servicios educativos, como a las distintas instancias de la Administración educativa con competencias en la materia.

En su virtud, en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, y previo dictamen del Consejo Escolar de Castilla y León,

### DISPONGO:

#### Artículo 1.– Objeto.

1.– La presente Orden tiene por objeto regular las actuaciones dirigidas a asegurar el correcto desarrollo y ejecución de experiencias de calidad en los centros escolares sostenidos con fondos públicos y servicios educativos de Castilla y León, así como aprobar su Programa de Mejora de la Calidad para el trienio 2004-2007.

2.– A estos efectos se consideran experiencias de calidad todas aquellas actuaciones planificadas que el centro escolar o servicio educativo realiza para elevar la calidad de la educación a través de procesos de evaluación que traten de evidenciar los puntos fuertes y áreas de mejora de su organización, los planes que en consecuencia se acometan, así como los procesos de evaluación externa y acreditación de los niveles de calidad alcanzados.

3.– A los efectos de la presente Orden se consideran servicios educativos:

- Centros de formación del profesorado e innovación educativa.
- Equipos de orientación educativa y psicopedagógica, generales y específicos.
- Servicios de alteraciones del comportamiento.
- Servicios de apoyos a discapacidades visuales y auditivas.
- Cualquier otra unidad funcional de trabajo orientada al apoyo y asesoramiento externo a centros escolares, como por ejemplo las comisiones provinciales de mejora, comisiones de absentismo, comisiones de escolarización o los equipos de distrito de inspección.

#### Artículo 2.– Modalidades de experiencias de calidad.

Se establecen las siguientes modalidades de experiencias de calidad:

- Modalidad 1: Planes de mejora derivados de métodos e instrumentos de autoevaluación con diversa temporalización en su ejecución y evaluación.

En función de la metodología de autoevaluación utilizada, los planes de mejora podrán ser:

- Modalidad 1.1. Planes de Mejora basados en el procedimiento de autoevaluación establecido por la Administración educativa en su Modelo de Autoevaluación para Centros y Servicios Educativos de Castilla y León.
- Modalidad 1.2. Planes de mejora derivados de la autoevaluación del Modelo de Excelencia de la EFQM.
- Modalidad 1.3. Planes de mejora que provengan de la autoevaluación realizada con otros modelos aplicables a las organizaciones educativas.
- Modalidad 2: Implantación del modelo de excelencia de la EFQM adaptado a la educación.

- Modalidad 3: Sistemas de acreditación, mediante una doble vía:
  - Modalidad 3.1. Sello de excelencia otorgado por el Club Gestión de Calidad como representante de la EFQM en España.
  - Modalidad 3.2. Certificación mediante las normas ISO.
- Modalidad 4: Planes de desarrollo resultado del compromiso que asume un centro docente con la administración educativa de acometer las áreas de mejora identificadas en un período temporal dado tras la realización y consenso de un proceso de evaluación interna y externa.
- Modalidad 5: Catálogos de servicios y compromisos de calidad como resultado de autoevaluación de la calidad del servicio ofrecido por un centro docente o servicio educativo o como punto de partida para el comienzo de una experiencia de calidad.

*Artículo 3.- Requisitos de los centros para el desarrollo de experiencias de calidad.*

1.- Los centros escolares públicos y concertados y los servicios educativos que deseen desarrollar experiencias de calidad con el apoyo de la Administración previsto en la presente Orden deberán obtener la previa aprobación del Director Provincial de Educación correspondiente, a propuesta de la Comisión Provincial de Mejora, para lo cual su proyecto deberá ser remitido a la Dirección Provincial con anterioridad al 30 de octubre de cada curso escolar. En casos excepcionales y debidamente justificados podrán admitirse solicitudes de desarrollo de experiencias de calidad que se presenten con posterioridad a la citada fecha, siempre que se remitan durante el primer trimestre del curso.

2.- El proyecto de experiencia de calidad contendrá los siguientes documentos, elaborados conforme los modelos del Anexo I:

- Solicitud de la experiencia de calidad.
- Protocolo de Plan de Mejora.

3.- En los centros docentes el desarrollo de una experiencia de calidad requerirá, previamente a su aprobación por el Director Provincial, el informe favorable del Claustro de profesores y del Consejo Escolar. Asimismo, una vez aprobado por el Director Provincial, deberá ser incorporado a la programación general anual del centro.

4.- En cada centro o servicio educativo que desarrolle una experiencia de calidad se constituirá un equipo de mejora que desarrollará, entre otras, las siguientes funciones:

- La elaboración de la propuesta de experiencia de calidad.
- El seguimiento y apoyo en el desarrollo de la autoevaluación.
- La elaboración de propuestas de criterios de prioridad de áreas de mejora identificadas.

En los centros docentes el equipo de mejora estará constituido, al menos, por un miembro del Equipo Directivo y el número de profesores que se estime conveniente. Podrá integrarse en los equipos de mejora un representante de los padres y, en los centros de Educación Secundaria, un representante del alumnado.

*Artículo 4.- Equipos provinciales de dirección, comisiones provinciales de mejora y equipos de apoyo y seguimiento.*

1.- En el ámbito de cada provincia se constituirá un equipo provincial de dirección y una comisión provincial de mejora.

2.- El equipo provincial de dirección estará formado por el Director Provincial, que lo presidirá, el Jefe del Área de Programas Educativos y el Jefe del Área de Inspección Educativa.

3.- El equipo provincial de dirección designará una comisión provincial de mejora que estará integrada por inspectores de educación, asesores del Área de Programas Educativos, directores y/o asesores de los centros de formación del profesorado e innovación educativa y por personal docente y no docente de la red pública y concertada, sin que el número de miembros pueda exceder de 15. Esta comisión estará presidida por el Director Provincial o persona en quien delegue. De entre los miembros de la comisión se nombrará un representante ante los servicios centrales de la Consejería de Educación y un Secretario.

4.- Cada centro docente y servicio educativo que desarrolle una experiencia de calidad, contará con un equipo de apoyo y seguimiento que estará formado por al menos dos personas, un inspector y un asesor, a los que se encomendarán como tareas el apoyo, asesoramiento y seguimiento de las experiencias de calidad.

*Artículo 5.- Actuaciones en cada curso escolar de los distintos niveles de responsabilidad.*

1.- A la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos, en cuanto centro directivo competente en materias de calidad y evaluación educativa, le corresponden las siguientes actuaciones:

- Promoción de acciones de difusión, formación, coordinación, evaluación y reconocimiento así como cuantos procesos de apoyo sean precisos para la correcta consecución de las finalidades del Programa de Mejora de la Calidad Educativa.
- Coordinación e impulso de los diferentes niveles de actuación, especialmente de las comisiones provinciales de mejora a través de visitas de seguimiento y realización de reuniones con los representantes designados por los respectivos Directores Provinciales de Educación.
- Crear, dirigir, renovar y recabar apoyo, asesoramiento y asistencia técnica de la red de expertos en materia de calidad educativa en Castilla y León.
- Evaluación y seguimiento del Programa de Mejora de la Calidad Educativa.

2.- Anualmente los equipos provinciales de dirección desarrollarán las siguientes actuaciones:

- Diseño de las directrices generales para la elaboración del Plan de Actuación de la Comisión Provincial de Mejora.
- Coordinar las actuaciones de los diferentes órganos en el ámbito provincial.
- Liderar y difundir las modalidades, procesos y estrategias de la mejora continua de la calidad educativa en la provincia.
- Reconocimiento de los logros alcanzados por los centros escolares y servicios educativos y animar la consecución de nuevos objetivos de mejora.
- Realizar la evaluación provincial de las experiencias de calidad conforme al protocolo de evaluación del desarrollo anual de planes de Mejora que figura en el Anexo I de esta Orden.

3.- Las comisiones provinciales de mejora realizarán anualmente, entre otras, las siguientes actuaciones:

a) Planificación:

- Elaboración del Plan Provincial de Actuación en el que se desarrollarán las directrices generales marcadas anualmente por el equipo provincial de dirección. Dicho Plan será remitido antes del 30 de septiembre a la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos.
- Designación de los equipos de apoyo y seguimiento de las experiencias de calidad que se desarrollen en los ámbitos provinciales.

b) Difusión de los valores, modelos y modalidades de experiencias de calidad entre los centros docentes y servicios educativos de la provincia.

c) Proponer al Director Provincial la aprobación del desarrollo de experiencias de calidad presentadas por los centros y servicios educativos.

d) Coordinar y organizar las acciones formativas necesarias, los profesionales que las llevarán a cabo, así como su seguimiento y evaluación en los centros docentes que implanten el «Modelo de Excelencia de la EFQM, adaptado a los centros docentes».

e) Apoyo y seguimiento:

- Coordinación y organización de los recursos y las actuaciones necesarias que faciliten la implantación, desarrollo, seguimiento y evaluación externa de las experiencias de calidad de acuerdo con las acciones contempladas en el Plan de Actuación.
- Realización de informes de seguimiento y evaluación de las experiencias autorizadas.

f) Elaborar y remitir a la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos los datos anuales de calidad conforme a los protocolos que se establezcan.

g) Colaborar en la convocatoria de ayudas para el desarrollo de líneas prioritarias a que se refiere el artículo 7 en los términos que establezca la propia Orden de convocatoria.

4.- A los equipos de apoyo y seguimiento les corresponderá el desarrollo de las siguientes actuaciones:

- Coordinación de las acciones formativas precisas para el desarrollo de la experiencia de calidad en los centros docentes y servicios educativos correspondientes.
- Asesoramiento en el diseño, ejecución e interpretación de resultados de los procesos de autoevaluación.
- Realización del informe de seguimiento anual y cuantos otros le sean solicitados por la comisión provincial de mejora.
- Realizar la evaluación externa de las experiencias de calidad desarrolladas en sus respectivos ámbitos conforme protocolo de informe final que figura en el Anexo I de esta Orden.

5.- Los equipos de mejora de los centros y servicios educativos se encargarán de la elaboración de la propuesta de experiencia de calidad y el Director del centro solicitará la aprobación del Director Provincial de Educación de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la presente Orden.

*Artículo 6.- Reconocimientos institucionales en materia de calidad educativa.*

1.- Anualmente se procederá a reconocer las mejores experiencias de calidad desarrolladas conforme la presente Orden por los centros escolares y servicios educativos de Castilla y León.

2.- A estos efectos, se establecen las siguientes modalidades de reconocimientos institucionales:

- a) Menciones honoríficas a personas, grupos o instituciones por sus aportaciones y/o trayectoria en materia de calidad educativa.
- b) Centros distinguidos por su plan de calidad.
- c) Mejores programas de calidad.
- d) Mejores iniciativas de calidad.
- e) Mejores prácticas de calidad.

3.- A los centros distinguidos se les podrá otorgar, entre otros, una cuantía económica, diploma acreditativo de dicha distinción y/o publicación de la memoria de su experiencia de calidad. A estos efectos anualmente se publicará la cuantía global destinada al reconocimiento de las experiencias de calidad.

4.- El reconocimiento anual de las mejores experiencias de calidad se realizará mediante Orden de la Consejería de Educación, a propuesta de una comisión de selección compuesta por los siguientes miembros:

- Presidente: el titular de la Consejería de Educación.
- Vicepresidente primero: el titular de la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos o persona en quien delegue.
- Vicepresidente segundo: el titular de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa o persona en quien delegue.
- Vocales: un representante de cada una de las Direcciones Generales competentes en materia de educación escolar de la Consejería de Educación, el Jefe del Servicio y un funcionario del Servicio de Calidad, Evaluación, Supervisión de Programas Educativos y Participación; un Inspector de la Inspección Central, el Jefe de Servicio de Gestión de la Calidad de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa y tres miembros de comisiones provinciales de mejora.
- Secretario: un funcionario del Servicio de Calidad, Evaluación, Supervisión de Programas Educativos y Participación de la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos.

5.- La comisión de selección podrá contar con el apoyo y asesoramiento de una subcomisión técnica, nombrada por el Presidente de la comisión de selección. Dicha Subcomisión estará formada, al menos, por dos funcionarios del Servicio de Calidad, Evaluación, Supervisión de Programas Educativos y Participación de la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos, uno de los cuales actuará como Secretario, un funcionario de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa y cuatro directores de centros educativos reconocidos por la calidad de su plan en alguna de las dos últimas ediciones.

La subcomisión técnica elaborará un calendario de trabajo que podrá incluir visitas a los centros propuestos por las Direcciones Provinciales como parte del proceso de análisis y estudio de las experiencias propuestas.

6.- La comisión de selección propondrá el reconocimiento de las mejores experiencias de calidad de entre aquellas que a su vez sean propuestas por las comisiones provinciales de mejora. A estos efectos, cada comisión provincial de mejora elevará a la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos antes del 15 de septiembre de cada año propuesta motivada de las cinco experiencias de calidad evaluadas positivamente que se consideren deban ser reconocidas institucionalmente, acompañada, para cada una de las experiencias, de informe de evaluación del equipo de apoyo y seguimiento y memoria de la experiencia realizada por el propio centro o servicio educativo que no excederá de 30 folios.

7.- De entre las reconocidas institucionalmente, la Consejería seleccionará aquellas que por su especial valor merezcan ser implantadas con carácter general en el sistema educativo previo su proceso de experimentación a través del Programa INNOVA.

*Artículo 7.- Líneas prioritarias.*

1.- La Consejería de Educación determinará anualmente cuáles son las líneas prioritarias, entendiéndose por tales aquellas áreas de mejora definidas por la política educativa o las derivadas de los procesos de evaluación general del sistema educativo de Castilla y León.

2.- Los centros docentes y servicios educativos que desarrollen experiencias de calidad enfocadas a alguna de las líneas prioritarias podrán contar con una cuantía adicional para su desarrollo conforme lo que establezca la convocatoria anual que a estos efectos se apruebe. Esta cuantía, en el caso de centros y servicios educativos públicos tendrá el carácter de suplemento en su asignación anual de gastos de funcionamiento, que deberá ser justificada en la memoria final de la experiencia de calidad; en el caso de centros privados tendrá el carácter de subvención que podrá ser anticipada en los términos de la correspondiente Ley de Presupuestos.

*Artículo 8.- Publicidad y difusión.*

1.- Anualmente se publicarán en el «Boletín Oficial de Castilla y León» las siguientes relaciones de centros docentes y servicios educativos:

- Centros docentes y servicios educativos cuyas experiencias de calidad, en cualquiera de sus cinco modalidades, hayan sido evaluadas positivamente.
- Centros docentes sostenidos con fondos públicos y servicios educativos propuestos por las Direcciones Provinciales de Educación para ser reconocidos a nivel institucional.
- Centros docentes y servicios educativos que hayan implantado o puesto en marcha programas y sistemas de mejora de la calidad que, aún sin contar con la cobertura de la Administración educativa prevista en la presente Orden, supongan innovaciones y mejoras reales en la prestación del servicio educativo, o bien hayan sido reconocidas por organismos y entidades de reconocido prestigio en el ámbito de la calidad.

2.- La Consejería de Educación promoverá la difusión de las experiencias de calidad de los centros docentes y servicios educativos seleccionados como medio para extender la cultura y buenas prácticas de gestión educativa a otros centros escolares y servicios educativos.

#### DISPOSICIÓN ADICIONAL

*Única.- Aprobación del Programa de Mejora.*

Se aprueba el Programa de Mejora de la Calidad para centros escolares sostenidos con fondos públicos y servicios educativos de Castilla y León para el trienio 2004/2007 contenido en el Anexo II de la presente Orden.

#### DISPOSICIONES FINALES

*Primera.- Desarrollo.*

Se autoriza al Director General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos a dictar cuantas resoluciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación de lo dispuesto en la presente Orden.

*Segunda.- Entrada en vigor.*

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

Valladolid, 20 de diciembre de 2004.

*El Consejero,*

Fdo.: FRANCISCO JAVIER ÁLVAREZ GUIASOLA

**ANEXO I**  
**PROTOCOLOS E INSTRUMENTOS DE TRABAJO**

**SOLICITUD DE EXPERIENCIA DE CALIDAD:**

<b>1. Datos de identificación del centro</b>		
Código de centro	Nombre	Público
		Privado
Dirección		
Tfno.	Dirección de correo electrónico	
<b>2. Modalidad de experiencia de calidad que se solicita.</b>		
<b>3. Breve justificación de la necesidad de implantar la modalidad de experiencias de calidad que se solicita.</b>		
<b>4.- ¿El centro ha realizado alguna experiencia de calidad anterior?. En su caso explicitar qué experiencia y cuándo.</b>		
<b>5.- Método de autoevaluación seleccionado.</b>		
<b>6.- Justificación de la selección de este método de autoevaluación.</b>		
<b>7. Fecha del informe favorable del Claustro.</b>		
<b>8. Fecha del informe favorable del Consejo Escolar.</b>		

-----a de ----- de 200

El Director/a del centro o servicio educativo

Fdo.:

**SR. PRESIDENTE DE LA COMISIÓN PROVINCIAL DE MEJORA**

---



---

**PROTOCOLO DE PLAN DE MEJORA:**

---



---

<b>1. Datos de identificación del centro</b>		
Código de Centro	Nombre	Público Concertado
Dirección		
Tfno.	Dirección de correo electrónico	
<b>2. Línea prioritaria</b>		
¿Desarrolla alguna línea prioritaria?		
Modalidad		
¿Precisa financiación? En caso afirmativo, si desarrolla más de una línea prioritaria, determine una por la que desea ser financiado		
<b>3. Título del plan</b>		
<b>4. Planeamiento y análisis:</b>		
4.1 Breve justificación de la necesidad del plan		
4.2 Autoevaluación		
4.3 Identificación de áreas de mejora		
4.4 Selección de áreas de mejora		
<b>5. Formalización y despliegue:</b>		
5.1 Objetivos de mejora		
5.2 Temporalización		
5.3 Equipo de mejora		
5.4 Actividades que se llevarán a cabo		
5.5 Recursos internos: personales y materiales		
5.6 Asesoramiento y apoyo externo		
<b>6. Seguimiento y evaluación.</b>		
6.1 Criterios e indicadores de evaluación		
6.1.1 De objetivos (Resultados)	6.1.2 De proceso	
6.2. Temporalización del seguimiento y eEvaluación.		
<b>7.. Tipo de plan de mejora</b>		
3.2.1. Metodología de evaluación:		
3.2.2. Unidad temporal:		
3.2.3. Número de centros y/o servicios educativos:		

-----a de ----- de 200

El Director/a del centro o servicio educativo

Fdo.:

**INFORME FINAL  
DEL  
PLAN DE MEJORA**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN DE LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN**

**DATOS DEL INFORME FINAL****Nombre del Centro:****Código del Centro:****Titular:** Público  Concertado **Dirección:****Tfno:****E-mail:****Localidad:****Provincia:****Evaluadores:****A) Área de Programas Educativos o Docente asignado:****B) Área de Inspección Educativa:****Título del Plan de Mejora:**

<b>I. PREPARACIÓN DEL PLAN Y DEFINICIÓN DE OBJETIVOS</b>	
1. El Plan de Mejora es continuación de otro anterior?	SI      NO
2. ¿Se ha efectuado una evaluación inicial antes de acometer el Plan?	SI      NO
3. Valore si la evaluación inicial realizada se ha basado en datos objetivos y/o instrumentos estandarizados.	1 2 3 4 5 6 7 8 9
4. Grado de identificación y priorización de las áreas de mejora	1 2 3 4 5 6 7 8 9
5. ¿Se han identificado a todos los beneficiarios posibles del Plan?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
6. ¿Se han fijado claramente objetivos de mejora?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Los objetivos fijados han sido:	
7. Evaluables (permite conocer los resultados)	1 2 3 4 5 6 7 8 9
8. Medibles (a través de indicadores cuantificables)	1 2 3 4 5 6 7 8 9
9. Alcanzables (se calcula bien la relación esfuerzo -resultado)	1 2 3 4 5 6 7 8 9
10. Realistas (se han tenido en cuenta las posibilidades del centro)	1 2 3 4 5 6 7 8 9
11. Valoración global del proceso de preparación del plan y definición de los objetivos. (Puntuación total : 8. Con 1 decimal)	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Comentarios al proceso de preparación, si procede, y posibles sugerencias para aportar a la valoración final:	
<p>NOTA:</p> <p>Las preguntas de SI y NO no puntúan, son sólo informativas.</p> <p>Todos los ítem deben ser baremados, salvo excepcionalidad debidamente justificada.</p>	



<b>II. PROCEDIMIENTOS</b>	
12 – ¿Se han establecido un calendario sistemático de actuaciones para alcanzar los objetivos?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
La programación de los procedimientos se ha establecido mediante la propuesta de:	
13 - Tareas realistas	1 2 3 4 5 6 7 8 9
14 - Una distribución equilibrada de las tareas	1 2 3 4 5 6 7 8 9
15. Una estrategia de difusión e información sobre el Plan	1 2 3 4 5 6 7 8 9
16 - La asignación de responsabilidades	1 2 3 4 5 6 7 8 9
17 - Los recursos y apoyos necesarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9
18 - Un plan de evaluación procesual	1 2 3 4 5 6 7 8 9
19 - Un plan de evaluación final con indicadores	1 2 3 4 5 6 7 8 9
20. ¿En qué grado el desarrollo de los procedimientos ha sido el previsto en la programación?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
21. Valoración global de los procedimientos. (Puntuación total : 9. Con 1 Decimal)	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Comentarios a los procedimientos, si procede, y posibles sugerencias para aportar a la valoración final:	
<p>NOTA:</p> <p>Las preguntas de SI y NO no puntúan, son sólo informativas.</p> <p>Todos los ítem deben ser baremados, salvo excepcionalidad debidamente justificada.</p>	

<b>III. IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS DEL CENTRO .</b>	
22. Grado de participación del profesorado en la definición y establecimiento de los objetivos	1 2 3 4 5 6 7 8 9
23. Grado de implicación del profesorado en la realización de cada uno de los objetivos definidos.	1 2 3 4 5 6 7 8 9
24. Grado de participación de las familias en la definición y establecimiento de los objetivos.	1 2 3 4 5 6 7 8 9
25. Grado de implicación de las familias en la realización de cada uno de los objetivos definidos.	1 2 3 4 5 6 7 8 9
26. Grado de participación del alumnado en la definición y establecimiento de los objetivos.	1 2 3 4 5 6 7 8 9
27. Grado de implicación del alumnado en la realización de cada uno de los objetivos definidos.	1 2 3 4 5 6 7 8 9
28. Grado de implicación y liderazgo del Equipo Directivo en el desarrollo del Plan	1 2 3 4 5 6 7 8 9
29. Grado de implicación de los diferentes ciclos y/o departamentos en del desarrollo del Plan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9
30. Grado de implicación del personal de Administración y Servicios	1 2 3 4 5 6 7 8 9
31. Valoración global de la implicación de las distintas personas que integran la comunidad educativa en la realización del Plan. (Puntuación total : 9. Con 1 decimal).	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Comentarios a la implicación de las personas en el proceso, si procede, y posibles sugerencias para aportar a la valoración final:	
<p>NOTA:</p> <p>Las preguntas de SI y NO no puntúan, son sólo informativas.</p> <p>Todas los ítem deben ser baremados, salvo excepcionalidad debidamente justificada.</p>	

<b>IV. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS.</b>	
32. ¿El equipo de mejora ha evaluado la satisfacción del profesorado implicado y afectado por el plan?	SI      NO
33. En caso afirmativo: Grado de satisfacción del profesorado implicado y afectado por el Plan	1 2 3 4 5 6 7 8 9
34. ¿El equipo de mejora ha evaluado la satisfacción de las familias implicadas y afectadas por el plan?	SI      NO
35. En caso afirmativo: Grado de satisfacción de las familias implicadas y afectadas por el Plan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9
36. ¿El equipo de mejora ha evaluado la satisfacción del alumnado afectado?	SI      NO
37. En caso afirmativo: Grado de satisfacción del alumnado implicado y afectado por el Plan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9
38. ¿El equipo de mejora ha evaluado la satisfacción del personal no docente implicado y afectado por el plan?	SI      NO
39. En caso afirmativo: Grado de satisfacción del personal no docente implicado y afectado por el plan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9
40. ¿Se ha evaluado el impacto del plan en el entorno del centro?	SI      NO
41. ¿En qué medida ha sido positivo?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
42. ¿Se ha evaluado la satisfacción de los órganos colegiados del centro?	SI      NO
43. En caso afirmativo, ¿en qué medida ha sido positiva?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
44. Valoración global de la satisfacción de las personas. (Puntuación total : 6. Sacar 1 decimal)	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Comentarios sobre la satisfacción de las personas en el proceso de implantación del Plan, y posibles sugerencias para aportar a la valoración final:	
<p>NOTA:</p> <p>Las preguntas de SI y NO no puntúan, son sólo informativas.</p> <p>Todos los ítems deben ser baremados, salvo excepcionalidad debidamente justificada.</p>	

<b>V. EVALUACIÓN FINAL</b>	
45. Grado de definición de indicadores para la realización de las evaluaciones parciales en el proceso de desarrollo del plan	1 2 3 4 5 6 7 8 9
46. Grado de definición de indicadores para la evaluación final del plan de mejora	1 2 3 4 5 6 7 8 9
47. Grado de consecución final de los objetivos propuestos en el plan, teniendo en cuenta los indicadores fijados.	1 2 3 4 5 6 7 8 9
48. ¿El Claustro de Profesores ha informado positivamente la evaluación final elaborada por el equipo de mejora?	SI NO
49. ¿El Consejo Escolar ha aprobado la evaluación final realizada por el equipo de mejora?	SI NO
50. ¿En qué medida han mejorado los procesos afectados directamente por el desarrollo del plan?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
51. ¿En qué medida ha mejorado el funcionamiento general del centro por la aplicación del plan?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
52. ¿Se ha hecho un seguimiento externo del plan?	SI NO
53. ¿Qué valoración ha recibido el plan en las fases de inicio y desarrollo?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
54. ¿En qué medida el equipo directivo ha implicado en la realización del plan a la comunidad educativa?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
55. ¿En qué medida ha tenido en cuenta el centro la capacidad y disponibilidad de su personal ?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
56. ¿Tendrá continuidad el plan el próximo curso?	SI NO
57. Valoración global del proceso de evaluación final. (Puntuación total : 8. Con 1 decimal)	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<p>Comentario valorativo final:</p> <p>NOTA:</p> <p>Las preguntas de SI y NO no puntúan, son sólo informativas.</p> <p>Todos los ítem deben ser baremados, salvo excepcionalidad debidamente justificada.</p>	

<b>VALORACIÓN FINAL</b>
-------------------------

Apartados	Valoraciones	Coeficientes	Resultados
I <b>PREPARACIÓN DEL PLAN Y DEFINICIÓN DE OBJETIVOS</b>	<input style="width: 60px; height: 30px;" type="text"/>	X 1 =	<input style="width: 60px; height: 30px;" type="text"/>
II <b>PROCEDIMIENTOS</b>	<input style="width: 60px; height: 30px;" type="text"/>	X 1,5 =	<input style="width: 60px; height: 30px;" type="text"/>
III <b>IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS DEL CENTRO.</b>	<input style="width: 60px; height: 30px;" type="text"/>	X 1 =	<input style="width: 60px; height: 30px;" type="text"/>
IV <b>SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS.</b>	<input style="width: 60px; height: 30px;" type="text"/>	X 1 =	<input style="width: 60px; height: 30px;" type="text"/>
V <b>EVALUACIÓN FINAL</b>	<input style="width: 60px; height: 30px;" type="text"/>	X 1,5 =	<input style="width: 60px; height: 30px;" type="text"/>
A) Suma de los resultados de todos los apartados			<input style="width: 60px; height: 30px;" type="text"/>
B) Puntuación correspondiente a los comentarios, sugerencias y síntesis valorativa de cada uno de los apartados (Sólo puede valorarse hasta un máximo de 6 puntos en total)			<input style="width: 60px; height: 30px;" type="text"/>
<b>PUNTUACIÓN TOTAL OBTENIDA (A+B)</b> (Con 1 Decimal)			<input style="width: 100px; height: 30px;" type="text"/>
, de			de 200

Área de Programas Educativos/  
o Docente asignado

Fdo.:

Los Evaluadores

Área de Inspección Educativa

Fdo.:

## EVALUACION DEL PLAN DE MEJORA DE LOS CENTROS O SERVICIOS EDUCATIVOS. CURSO 2004/2005

El presente Cuestionario deberá ser cumplimentado por el **EQUIPO PROVINCIAL DE DIRECCIÓN** y está referido al conjunto de los centros que han aplicado el Plan de Mejora en el curso 2004/2005.

Se utilizará una escala de 1 a 5, siendo 1 el valor mínimo de consecución y 5 el valor máximo.

1.- ¿El Plan de Mejora es el instrumento más idóneo para identificar y establecer objetivos de mejora por los Centros?	1	2	3	4	5
2.- Grado de implicación de los Claustros de los Colegios de Educación Infantil y Primaria en los que se ha implantado.	1	2	3	4	5
3.- Grado de implicación de los padres y madres en los Colegios de Educación Infantil y Primaria en los que se ha implantado.	1	2	3	4	5
4.- Grado de implicación del alumnado de los Colegios de Educación Infantil y Primaria en los que se ha implantado.	1	2	3	4	5
5.- Grado de implicación de los Claustros de los I.E.S., E.O.I. y Centros de Enseñanzas Artísticas.	1	2	3	4	5
6.- Grado de implicación de los padres y madres en los I.E.S., E.O.I. y Centros de Enseñanzas Artísticas.	1	2	3	4	5
7.- Grado de implicación del alumnado de los I.E.S., E.O.I. y Centros de Enseñanzas Artísticas.	1	2	3	4	5
8.- Grado de implicación de otros centros y servicios educativos (Adultos, CFIEs, E.O.E.P.s, ... ) en los que se ha implantado.	1	2	3	4	5
9.- Nivel de información de los Directores / Equipos Directivos de los Centros para implicarse en el Plan.	1	2	3	4	5
10.- Los Directores / Equipos Directivos de los Centros estiman que el Plan es un instrumento muy adecuado para definir objetivos de mejora.	1	2	3	4	5
11.- Los Directores / Equipos Directivos de los Centros creen que la estructura de los centros permite su desarrollo.	1	2	3	4	5
12.- Grado de implicación en el Plan de Mejora de los Equipos Directivos de los Centros.	1	2	3	4	5
13.- Grado de solicitud de colaboración manifestada por los Directores de los Centros al Área de Inspección Educativa en la	1	2	3	4	5

planificación y desarrollo de los P.M.					
14.- Grado de implicación de la Inspección Educativa en la ayuda a los Centros.	1	2	3	4	5
15.-Grado de solicitud de colaboración manifestada por los Directores de los Centros al Área de Programas Educativos en la planificación y desarrollo de los P.M.	1	2	3	4	5
16.- Grado de implicación del Área de Programas Educativos en la ayuda a los centros implicados en el Plan de Mejora.	1	2	3	4	5
17.- Número de centros que han solicitado ayuda económica a la Dirección Provincial para la realización del Plan.	PRIM.	SECD.	OTRO		
18.- Número de ayudas económicas concedidas por la Dirección Provincial	PRIM.	SECD.	OTRO		
19.- Cuántos de los centros que decidieron implantar el Plan lo llevaron a termino, según lo previsto.	INSCRITOS:				
	REALIZADOS:				
20.- Número de centros que han desarrollo el Plan este curso y prevén continuar con la experiencia el próximo	PRIM.	SECD.	OTRO		
21.- Valoración por el EQUIPO PROVINCIAL DE DIRECCIÓN del Plan como instrumento de mejora en los centros educativos.	1	2	3	4	5
22.- Grado de implicación de la Dirección Provincial en su conjunto en el apoyo a los P.M.	1	2	3	4	5

SINTESIS VALORATIVA del desarrollo de los P.M.

.....a de de 2004

El/La Director/a Provincial

El/La Jefe/a del AIE

El/La Jefe/a del APE

Fdo.:

Fdo.:

Fdo.:

## ANEXO II

## PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD PARA CENTROS ESCOLARES SOSTENIDOS CON FONDOS PÚBLICOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS DE CASTILLA Y LEÓN PARA EL TRIENIO 2004/2007

## 1.- PRESENTACIÓN

A lo largo de los últimos años, la Consejería de Educación ha concretado su interés por la mejora de la calidad educativa en diferentes disposiciones normativas que cada curso escolar han ido construyendo un marco de actuación propio. En este proceso han participado de manera activa los centros docentes y servicios educativos que han desarrollado experiencias de calidad, las Direcciones Provinciales de Educación a través de sus Comisiones Provinciales de Mejora y los servicios centrales de la Administración educativa. Los centros docentes y servicios educativos han asumido este reto con gran interés como lo pone de manifiesto el porcentaje que en la actualidad está realizando alguna modalidad de experiencias de calidad.

En este proceso, las prioridades han estado orientadas a:

- Desarrollar la cultura de la autoevaluación y su traducción en experiencias de calidad como estrategia para elevar la calidad del servicio educativo.
- Incorporación de las tecnologías de la información como nueva fórmula de comunicación de la administración con el ciudadano.
- Desarrollo de procesos de formación e innovación como fundamentos de las organizaciones que aprenden de su práctica.

Tras la evaluación de la experiencia acumulada a lo largo de este período, se considera conveniente dar coherencia e incorporar sus resultados a la vez que redimensionar las pretensiones en un Plan donde calidad y evaluación estén orientados a la modernización y mejora constante del sistema educativo de Castilla y León.

Se diseña, por tanto, el plan de calidad y evaluación del sistema educativo de Castilla y León, que tendrá su desarrollo en diversos programas, uno de los cuales es el Programa de Mejora de la Calidad para centros escolares sostenidos con fondos públicos y servicios educativos de Castilla y León.

Se ha elaborado teniendo en cuenta los logros alcanzados y poniendo de manifiesto los aspectos mejorables en relación con las necesidades detectadas para establecer así los nuevos objetivos, áreas de mejora y actuaciones en cada uno de los tres niveles de concreción: centro, comisiones provinciales de mejora y servicios centrales.

El programa se configura como un plan de mejora del propio Programa de Calidad existente hasta el momento y pretende potenciar los procesos que exigen actualización permanente, innovación, investigación y desarrollo de acciones acordes a las nuevas realidades educativas, consolidando la cultura de la calidad entendida como mejora continua del servicio educativo que se presta al ciudadano.

## 2.- PRINCIPIOS: METODOLÓGICOS Y OPERATIVOS

## 2.1. PRINCIPIOS METODOLÓGICOS:

Se sitúan en la base del programa y constituyen su fundamentación:

- La satisfacción de las necesidades de los usuarios internos y externos.
- Universalidad.
- Equidad.
- Orientación a los resultados a través de la mejora de los procesos.
- Liderazgo y compromiso.
- Evaluación.
- Participación y reconocimiento.

## 2.2. PRINCIPIOS OPERATIVOS:

- Consolidación de logros y resultados obtenidos en materia de calidad en la prestación del servicio educativo de nuestra Comunidad, avanzando hacia nuevas fórmulas que faciliten en los centros el desarrollo de Planes de Mejora y motivando la adquisición de nuevas metas y cotas de calidad.
- Modernización de la organización educativa incorporando en sus procesos la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, que las necesidades y demandas actuales reclaman,

para conseguir una administración educativa electrónica, más simplificada, centrada en el ciudadano.

- Mejora de los procesos de Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i), avanzando y promoviendo nuevas líneas de Investigación, desarrollo e Innovación en los centros docentes y servicios educativos a través de programas experimentales.

## 3.- OBJETIVOS:

La finalidad del Programa de Mejora de la Calidad es favorecer la mejora constante de las organizaciones educativas para situar el servicio educativo en uno de los referentes públicos de calidad en la Comunidad.

De ella se derivan los siguientes objetivos:

- Sentar las bases para consolidar la Cultura de la Evaluación (autoevaluación) como aspecto imprescindible de la mejora de los centros docentes y servicios educativos.
- Establecer un marco normativo para la elaboración y desarrollo de experiencias de calidad que permita sistematizar y racionalizar el conjunto de actuaciones encaminadas a elevar la calidad del servicio en el ámbito educativo en la Comunidad de Castilla y León.
- Avanzar en el incremento cuantitativo de experiencias de calidad incidiendo en los procesos necesarios para motivar a los centros docentes y servicios educativos que aún no han sistematizado sus esfuerzos por mejorar.
- Conseguir estructuras organizativas flexibles, permeables a procesos planificados de innovación y mejora continua.
- Reconocer y difundir las buenas prácticas y la trayectoria personal e institucional en materia de calidad, con la doble finalidad de incentivar el esfuerzo e interés así como difundir y extender las herramientas de la calidad.
- Avanzar cualitativamente a través de la evaluación del desarrollo del Programa integrando las aportaciones de toda la comunidad educativa.

## 4.- NIVELES DE ACTUACIÓN, ÁREAS DE MEJORA Y ACTUACIONES:

4.1. *Las áreas de mejora detectadas en la evaluación realizada del Programa de Calidad anterior son:*

- Área de mejora 1: Mejora de procesos de autoevaluación.
- Área de mejora 2: Mejora de las experiencias de calidad.
- Área de mejora 3: Mejora de procesos de apoyo-seguimiento.
- Área de mejora 4: Mejora de procesos de difusión y comunicación.
- Área de mejora 5: Mejora de procesos de formación.
- Área de mejora 6: Mejora de procesos de reconocimiento.
- Área de mejora 7: Mejora y modernización de recursos.
- Área de mejora 8: Mejora de la innovación en materia de Calidad

4.2. *Las pretensiones del programa se traducen en áreas de mejora que serán abordadas a través de actuaciones en los siguientes niveles:*

## • NIVEL 1:

Nivel macro, cuyo órgano responsable es la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos.

## • NIVEL 2:

Actuaciones en el ámbito provincial, nivel meso o intermedio, responsabilidad del equipo provincial de dirección y de las comisiones provinciales de mejora.

## • NIVEL 3:

Es el ámbito del centro o servicio educativo, nivel micro, cuyos responsables son los equipos de apoyo y seguimiento de los centros y los equipos de mejora formados, estos últimos, por profesionales del propio centro o servicio educativo para detectar necesidades, planificar, desarrollar y evaluar la experiencia de calidad concreta que se lleve a cabo.

4.3. *Se definen, a continuación, los objetivos de cada una de las áreas de mejora identificadas y se establecen, por niveles, las actuaciones que se desarrollarán para su traducción en puntos fuertes:*

ÁREA DE MEJORA 1: *Mejora de procesos de autoevaluación.*

Pretende avanzar en la sistematización, difusión y generalización de la autoevaluación, como proceso interno de reflexión que dé lugar a diagnósticos basados en datos de los procesos clave en los centros docentes y servicios educativos.



## ACTUACIONES

## NIVEL 1

1.- Elaboración y difusión de un Modelo de Autoevaluación de centros docentes y servicios educativos de Castilla y León con la participación de la Comunidad Educativa, para facilitar un instrumento de autoevaluación a los centros que decidan profundizar en este tipo de procesos de una forma más sistemática contribuyendo así a su generalización.

Se pretende dotar de mayor rigor a las autoevaluaciones, sensibilizar y animar el inicio de experiencias de calidad, y familiarizar a los equipos de mejora y al profesorado en general con la cultura de la calidad, tanto en su terminología como en sus contenidos y procedimientos, sentando las bases para una autoevaluación posterior basada en el Modelo de Excelencia.

2.- Impulsar la aplicación del Modelo de Excelencia de la EFQM a través de la formación, la difusión de sus instrumentos y aplicaciones, entre otras, la herramienta PERFIL adaptada a Educación.

3.- Potenciar la utilización de otros modelos de autoevaluación, contemplando este aspecto en las líneas prioritarias que determine la Consejería en los períodos establecidos.

## NIVEL 2

1.- Sensibilizar a los centros para la aplicación de modelos e instrumentos de autoevaluación a través de jornadas de difusión, reuniones informativas o acciones formativas.

2.- Incrementar la formación y la aportación de instrumentos de procesos de evaluación que conduzcan al Centro a realizar actuaciones para elevar la calidad de la educación, profundizando, sobre todo, en los procesos de formación, apoyo y seguimiento de la autoevaluación basada en el Modelo de Excelencia de la EFQM.

## NIVEL 3

1.- Sistematizar la utilización de los resultados de la autoevaluación, con la realización en los Centros de informes sobre los mismos y su traducción en áreas de mejora, apoyándose en hechos y datos objetivos y no en apreciaciones subjetivas o meras apariencias.

2.- Mejorar los procesos de diagnóstico y selección de las áreas prioritarias sobre las que se han de centrar las acciones de mejora en función de la importancia estratégica para el Centro, el grado de autonomía en su implantación, el consenso de las personas, el ámbito de aplicación, el tiempo necesario de aplicación de las mejoras previstas así como la relación entre recursos y esfuerzos con los resultados esperados.

AREA DE MEJORA 2: *Mejora de las experiencias de calidad.*

Desde ella se pretende progresar en la mejora, cualitativa y cuantitativa, de las experiencias de calidad en curso a través de la profundización en los procesos iniciados y ampliación de la cultura de la Calidad a un número cada vez mayor de centros docentes y servicios educativos.

## ACTUACIONES

## NIVEL 1

1.- Establecer un marco normativo para facilitar que los centros y servicios educativos aborden experiencias de calidad, desarrollando el presente programa a través de otras disposiciones normativas.

2.- Definir, regular, evaluar y ampliar las modalidades de experiencias de calidad para alcanzar más y mejores cotas de calidad.

3.- Potenciar el incremento del número de centros y servicios educativos que aplican planes de mejora y el Modelo de Excelencia de la EFQM adaptado a la educación, profundizando en procesos informativos, formativos, de difusión y de reconocimiento.

4.- Facilitar los procesos de evaluación externa y acreditación de los niveles de calidad alcanzados proporcionando herramientas, formación, apoyo económico y asesoramiento a los centros y servicios educativos que opten por esta modalidad.

5.- Establecer líneas prioritarias para potenciar la elaboración de experiencias de calidad eficaces en el proceso de mejora.

6.- Evaluar las modalidades de experiencias de calidad.

Las modalidades de experiencias de calidad son las siguientes:

2.1. *El plan de mejora:*

Un plan de mejora es un instrumento de contrastada validez y eficacia mediante el cual los centros docentes y servicios educativos planifican y desarrollan acciones encaminadas a conseguir mejoras continuas en la calidad de sus servicios, una vez evidenciados, mediante un proceso de autoevaluación, los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

El concepto de plan de mejora se integra en una filosofía de gestión de lo público que se basa en la preocupación por conocer las necesidades y expectativas del alumnado y familias como usuarios del servicio y asume la ética de la responsabilidad ante éstos y ante la sociedad.

En este instrumento se destaca el papel de las personas como parte fundamental de la organización, dando una importancia capital a la implicación del profesorado a través de la colaboración y el trabajo en equipo, e incluye también la participación de padres y alumnos. Por ello, necesita del impulso asociado, a través de un liderazgo efectivo, del equipo directivo que ha de promoverlo y facilitarlo, integrándolo en la planificación y la estrategia del Centro.

Asimismo, se fundamenta en el análisis y valoración objetiva de los procesos y resultados, reconociendo el trabajo bien hecho y detectando los aspectos del centro susceptibles de ser mejorados, promoviendo un dinamismo de las organizaciones e instituciones públicas hacia su mejora continua.

Finalmente, junto a las mejoras conseguidas en los procesos y resultados y el reconocimiento interno y externo por la mismas, el Plan de Mejora constituye para el Centro y para el profesorado un aprendizaje de los procedimientos de la mejora continua.

*Características de los planes de mejora.*

El plan de mejora proviene, bien de un proceso de evaluación interna o autoevaluación, bien de procesos de evaluación externa, o bien del proceso resultante de ambos.

Se refiere al conjunto del centro docente o servicio educativo como unidad funcional de trabajo, a pesar de que las áreas de mejora, objetivo del plan, pueden ser trabajadas, únicamente, desde algún departamento u otra unidad del centro docente o servicio educativo. Sus objetivos deben ser realistas, concretos, evaluables y alcanzables en la temporalización prevista. En él estarán explicitados, al menos, los siguientes elementos:

- Objetivos
- Procedimientos y actuaciones previstas
- Responsables de su ejecución
- Recursos y apoyos necesarios
- Calendario de cumplimiento
- Plan de seguimiento y evaluación

El plan de mejora puede diseñarse para diferentes unidades temporales, tanto inferiores al curso académico, como superiores al mismo, sin exceder el período máximo de cuatro cursos académicos. Además, en colaboración y de forma conjunta por y para más de un centro docente o servicio educativo si las características contextuales, resultados de evaluación, prioridad de áreas de mejora y demás circunstancias lo aconsejan, podrán elaborarse Planes de Zona Educativa.

2.2. *El Modelo de Excelencia de la EFQM adaptado a la Educación.*

Es un modelo donde «los resultados en los usuarios, en el personal y en la sociedad, se consiguen mediante un liderazgo que impulse la planificación y la estrategia del centro educativo, la gestión de su personal, de sus recursos y colaboraciones, y de sus procesos hacia la consecución de la mejora permanente en sus resultados».

Se lleva a cabo a través de un proceso cíclico de mejora planificada, integrada por las siguientes fases:

- Autoevaluación del centro o servicio educativo sobre la base de los criterios considerados en el modelo.
- Identificación de las áreas de mejora.
- Diseño y desarrollo de un plan de mejora.

Su implementación requiere la implicación del personal del centro y la realización de acciones formativas iniciales, así como el asesoramiento y dedicación de los actores implicados.

2.3. *Sistemas de acreditación:*

La evaluación externa y las estrategias de acreditación se entienden como procesos que retroalimentan el sistema, reconociendo los esfuerzos y logros de las personas y de los centros docentes y servicios educativos.

Se realizan mediante una doble vía:

- *Acreditación del Modelo de Excelencia de la EFQM*, a través del Sello de Excelencia. Experiencia que persigue obtener un reconocimiento externo, objetivo y homologado para todo tipo de organizaciones, para poder utilizarlo como garantía de calidad ante sus usuarios.

- *Acreditación mediante las Normas ISO.* Esta modalidad supone la decisión estratégica de los Centros de adoptar un sistema de gestión de la calidad como objetivo de mejora continua basado en las normas internacionales de la serie ISO. A través de este proceso se persigue el establecimiento de una forma de actuar documentada que garantice una regularidad en los servicios que se prestan, vías que faciliten la comunicación y la motivación del personal que presta sus servicios en el centro docente y optar a la certificación de una empresa registrada tras la auditoría correspondiente.

#### 2.4. Planes de desarrollo.

Son el resultado de priorizar las áreas de mejora consensuadas tras haber sido sometido un centro a un proceso convergente de evaluación interna y externa.

#### 2.5. Cartas de Servicios.

En cuanto instrumento que permiten a un centro docente y/o servicio educativo asumir compromisos de mejora de la calidad con sus usuarios, supone una evaluación previa del nivel de satisfacción de los mismos.

En este sentido y tomando como referencia modelos de autoevaluación de diferencias entre las expectativas razonables de los usuarios y la percepción de sus niveles de calidad (Modelo Parasuraman) se han de establecer compromisos de mejora así como los indicadores que permitirán evaluar su consecución.

Estas modalidades pueden ampliarse con otras introducidas en las disposiciones normativas anuales que desarrollen este Programa.

#### NIVEL 2

1.- Favorecer la continuidad en la Cultura de la Calidad de los centros docentes y servicios educativos que han ido formalizando procesos progresivos de evaluación y de mejora, reconociendo de manera externa y ayudando a reconocer internamente el aprendizaje e innovación realizado y la validez del método.

2.- Evaluar a nivel provincial y proponer nuevas fórmulas y modalidades a la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos.

#### NIVEL 3

1.- Profundizar en la importancia de los procesos de mejora:

- Generalizándolos a los distintos ámbitos del centro docente.
- Implicando progresivamente en ellos a un número mayor de personas.
- Extendiendo paulatinamente los principios, valores y métodos de la mejora continua a una número cada vez mayor de procesos relevantes del mismo.

#### ÁREA DE MEJORA 3: *Mejora de procesos de apoyo-seguimiento.*

Responder a las necesidades de apoyo y asesoramiento detectadas en los centros docentes que acometen experiencias de calidad mejorando la operatividad de las vías de relación entre los equipos de apoyo y seguimiento y equipos de mejora de centros.

#### ACTUACIONES

##### NIVEL 1

1.- Establecer las directrices de los sistemas de apoyo y seguimiento en el desarrollo de las experiencias de calidad en los centros docentes y servicios educativos.

2.- Ampliación y profundización en los canales de coordinación con las Comisiones Provinciales de Mejora y con los representantes de las mismas designados por el Director Provincial:

- Seguimiento de los planes de actuación de las Comisiones Provinciales de Mejora.

##### NIVEL 2

1.- Promover la difusión de los valores y materiales, modelos y modalidades de experiencias de calidad entre los centros docentes y servicios educativos de la provincia, llevando a cabo acciones tales como:

- Establecer foros y redes intercentros.
- Elaboración y distribución de guías («Metodología de la elaboración de un Plan de Mejora»), revistas y materiales que promuevan, impulsen y faciliten el conocimiento de la cultura de la calidad.

2.- Estudio y autorización de centros docentes y servicios educativos que vayan a implantar alguna modalidad de experiencia de calidad.

3.- Apoyo técnico continuado a los centros docentes y servicios educativos que desarrollen experiencias de calidad para mejorar la calidad de sus diseños y desarrollos:

- Coordinar y organizar las actuaciones formativas, seleccionar los profesionales que las han de llevar a cabo, así como realizar el seguimiento y evaluación en los centros que implanten el «Modelo de Excelencia de la EFQM, adaptado a los centros educativos.
- Coordinar y organizar los recursos y las actuaciones necesarias que faciliten la implantación, desarrollo, seguimiento y evaluación externa de los planes de mejora de acuerdo con las acciones contempladas en el plan de actuación.

#### NIVEL 3

1.- Implicar a un número cada vez mayor de personas del centro en los equipos de mejora para compartir, consensuar y coordinar áreas de mejora, mejorando en operatividad y contribuyendo a cambiar el modelo cultural del centro.

2.- Mejorar la planificación de los distintos procesos autoevaluación, elaboración de planes de mejora, seguimiento y evaluación, mejorando la calidad de protocolos elaborados.

#### ÁREA DE MEJORA 4: *Mejora de procesos de difusión y comunicación.*

Desarrollar sistemas de difusión de la Cultura de la Calidad y ampliar los canales de comunicación para facilitar la participación y la transmisión de la información horizontal y verticalmente, tanto en sentido descendente como ascendente.

#### ACTUACIONES

##### NIVEL 1

1.- Edición y difusión de Cartas de Servicios de las distintas etapas educativas, en las modalidades de centros y servicios educativos, como herramientas para la mejora de la calidad en una Administración Educativa moderna al servicio del ciudadano, informando a los usuarios de sus derechos, facilitando cauces de participación y difundiendo los servicios educativos que se gestionan y el grado de compromiso que se asume.

2.- Estudios y edición de Cartas de Servicios, Catálogos de Servicios y Compromisos de Calidad electrónicos, abriendo nuevos canales de comunicación para favorecer el acceso de los ciudadanos a la sociedad de la información y la implantación progresiva de la Administración electrónica.

##### NIVEL 2

1.- Potenciar los Planes de Mejora de Zona con la implicación de varios centros en la puesta en marcha de una experiencia común a la luz de las necesidades detectadas en el contexto.

2.- Facilitar la participación y comunicación de experiencias en las Jornadas de Calidad organizadas por las Direcciones Provinciales.

3.- Fomentar, apoyar y realizar el seguimiento provincial de la elaboración de Catálogos de Servicios y Compromisos de Calidad de los Centros y servicios educativos como procedimiento general de compromiso de calidad con las familias y el entorno.

##### NIVEL 3

1.- Elaborar Catálogos de Servicios y Compromisos de Calidad en los centros docentes y servicios educativos.

El análisis y revisión de los procesos en los que se basa el servicio que se presta y la asunción por parte de todos los profesores de los compromisos de calidad con los ciudadanos, supone una reflexión sobre la propia organización y gestión.

#### ÁREA DE MEJORA 5: *Mejora de procesos de formación.*

Establecer y desarrollar un itinerario formativo en materia de Calidad, que asegure la universalidad de la transmisión de los conceptos, valores, principios, métodos y herramientas de la Calidad a los profesionales que lo demanden en los tres niveles de actuación establecidos.

#### ACTUACIONES:

##### NIVEL 1

1.- Detección y estudio de las necesidades formativas.

2.- Diseñar un itinerario formativo:

- Formación inicial en materia de Calidad.
- Formación en Evaluador del Modelo de Excelencia de la EFQM.
- Jornadas formativas para expertos en Calidad Educativa

3.- Incluir nuevas fórmulas formativas

- Formación a distancia.
- Formación on-line a través de los marcos virtuales del Portal Educativo.

4.- Promover la actualización permanente en nuevos modelos de gestión:

- Formación en la gestión por procesos en el ámbito educativo.
- Formación en la metodología de la elaboración de Catálogos de Servicio y Compromisos de Calidad en los Centros y Servicio Educativos.
- Formación en la elaboración de Cartas de Servicios electrónicas.

5.- Mejorar los apoyos formativos sobre herramientas de autoevaluación.

- Formación en la aplicación del Modelo de Autoevaluación para centros y servicios educativos de Castilla y León.
- Formación en la metodología de autoevaluación con la herramienta Perfil adaptada a Educación elaborada por el Club Gestión de Calidad.

NIVEL 2

1.- Promover, colaborar y organizar foros, encuentros, jornadas relacionados con la mejora de la calidad del servicio educativo.

NIVEL 3

1.- Realizar las acciones formativas que se requieren para cada modalidad de las experiencias de calidad.

ÁREA DE MEJORA 6: *Mejora de procesos de reconocimiento.*

Diseñar nuevos y eficaces sistemas de reconocimiento que premien la labor individual, de equipo y de centro así como que contribuyan a la difusión de las buenas prácticas educativas y las experiencias de calidad de los centros docentes y servicios educativos con proyectos innovadores y demostrados resultados de mejora.

ACTUACIONES

NIVEL 1

1.- Profundizar en los reconocimientos individuales:

- Participación en comisiones de expertos
- Créditos de formación por cada curso escolar.

2.- Ampliación y mejora del sistema de reconocimientos institucionales a los centros docentes y servicios educativos por la mejora de los servicios que prestan.

3.- Reconocimiento a la trayectoria en centros docentes y servicios educativos con demostrados resultados y aportaciones a la mejora del servicio educativo.

NIVEL 2

1.- Desarrollar sistemas de reconocimiento provincial para los centros y servicios educativos con planes de mejora evaluados positivamente.

NIVEL 3

1.- Participar en los procesos de reconocimiento convocados por diferentes ámbitos institucionales.

2.- Implantación de modalidades de experiencias de calidad enfocados al reconocimiento externo mediante sistemas de acreditación.

ÁREA DE MEJORA 7: *Mejora y modernización de recursos.*

Desarrollar sistemas de simplificación administrativa para conseguir un sistema administrativo cercano, accesible así como sistemas de comunicación entre los distintos niveles de actuación donde se facilite el análisis, seguimiento y evaluación de procesos y resultados.

ACTUACIONES

NIVEL 1

1.- Puesta en marcha de sistemas internos de sugerencias.

2.- Desarrollo y evaluación del Programa Infoeduc@.

3.- Facilitar la modernización de los centros que celebren su fecha de fundación a través de la oferta de un programa de reorganización de los pro-

cesos organizativos y didácticos, y potenciar la investigación con la posibilidad de concesión de licencias por estudio para profesionales que acometan diversos estudios, priorizando el estudio de la historia educativa de Castilla y León.

NIVEL 2

1. Participación y diseño de programas y sistemas específicos de mejora de la comunicación y la información con los centros docentes y servicios educativos.

NIVEL 3

1.- Participar en programas que conduzcan a la modernización del centro docente o servicio educativo a través de la incorporación y utilización creativa de las tecnologías de la información y la comunicación.

ÁREA DE MEJORA 8: *Mejora de la innovación en materia de Calidad.*

Promover el desarrollo de proyectos y actividades de innovación como motor de mejoras que conduzcan a una mayor eficacia y eficiencia en la prestación del servicio educativo, con actuaciones que resulten de la investigación y experimentación en condiciones reales en los centros docentes y servicios educativos.

ACTUACIONES

NIVEL 1

1.- Creación y organización de un Grupo de Innovación en materia de calidad que promueva el diseño y desarrollo de herramientas e incorporación de vanguardias de la materia al sector educativo.

2.- Convocatoria de licencias por estudios.

3.- Desarrollo del Programa INNOVA dirigido a fomentar la innovación, investigación y desarrollo en centros docentes y servicios educativos a través de la experimentación de líneas prioritarias ya implantadas en otros centros como fase de cierre en el proceso de gestión del conocimiento.

4.- Desarrollo del Programa TICEVA enfocado a normalizar las tecnologías de la información y la comunicación como recurso metodológico y de difusión.

NIVEL 2

1.- Elaborar permanentemente instrumentos o herramientas de trabajo en el ámbito de la mejora de la calidad.

2.- Promover la incorporación, colaboración y relación con organizaciones y empresas del entorno que trabajen en la innovación en materia de calidad.

NIVEL 3

1.- Participar y desarrollar programas educativos de carácter experimental que conduzcan a la mejora y revisión de prácticas educativas y de gestión.

5.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

Con la evaluación del programa se pretende comprobar, a través de sistemas objetivos de medida y observación, la eficacia del programa y su contribución a la mejora del sistema educativo.

El objeto de la evaluación del programa será tanto la propia justificación del Programa, su idoneidad con relación a las necesidades detectadas, los procesos de planificación y coordinación, las mejoras producidas en cada una de las áreas abordadas y cómo afectan al funcionamiento de los centros y a su conexión con la sociedad.

El seguimiento y evaluación del programa se incorpora como fase simultánea a su desarrollo y se acometerá a través de técnicas e instrumentos que promuevan la Comisión de Evaluación que, al efecto, sea creada.

La evaluación final, de carácter mixto, corresponderá a la citada Comisión y a determinados agentes externos de otras administraciones y ámbitos productivos y se concretará en la emisión de un informe final con propuestas de mejora.