

## CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL



SOLICITUD N.º ....

Fecha de entrada ..... Curso 2008/2009.

F0812839

**RESOLUCIÓN 416/2008, de 24 de septiembre, del Director General de Inspección y Servicios, por la que se aprueba el Plan Estratégico del Servicio de Inspección Educativa para el periodo 2008/2012.**

El Decreto Foral 80/2008, de 30 de junio, por el que se regula la organización y el funcionamiento de la Inspección Educativa del Departamento de Educación, dispone, en su artículo 18.º, que "el Plan Estratégico es el documento institucional en que se reflejan las líneas maestras de la Inspección Educativa a medio plazo" y que éste, "establecerá objetivos, estrategias y líneas de acción internas y será aprobado por Resolución del Director General de Inspección y Servicios".

El Departamento de Educación, sabedor de los desafíos que la sociedad del conocimiento plantea, pretende modernizar el desempeño de la inspección educativa con la finalidad de mejorar el sistema educativo y la calidad de la enseñanza.

La experiencia acumulada en los últimos años con los sistemas de gestión de la calidad ha puesto de relieve que para la eficaz consecución de este fin se tiene una respuesta adecuada en la planificación estratégica.

Por ello, resulta especialmente oportuno para la organización del Servicio de Inspección Educativa dotarse de un Plan Estratégico que anticipe una visión de futuro que permita trazar las líneas que orienten de manera efectiva su desempeño.

El plan contempla objetivos, acciones, recursos y tiempos que permiten establecer un horizonte nítido para la inspección educativa en los próximos años.

Por todo ello, en virtud de las facultades atribuidas por el artículo 22.1.d) de la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra,

## RESUELVO:

Primero.-Aprobar el Plan Estratégico del Servicio de Inspección Educativa para el periodo 2008/2012, de acuerdo a lo estipulado en los anexos I Plan Estratégico, II Matriz de Procesos, III Áreas críticas, metas estratégicas y procesos y proyectos y IV Seguimiento y evaluación.

Segundo.-Notificar la presente Resolución y sus anexos al Servicio de Inspección Educativa a los efectos oportunos.

Tercero.-Publicar la presente Resolución y sus anexos en el BOLETÍN OFICIAL de Navarra.

Pamplona, 24 de septiembre de 2008.-El Director General de Inspección y Servicios, Francisco Javier Esparza Sánchez.

## ANEXO I

## Plan estratégico

## 1.-Definición.

El Sistema Educativo es una realidad sujeta a cambios científicos, tecnológicos, sociales y culturales. En este contexto, el presente Plan Estratégico pretende ser la respuesta del Servicio de Inspección Educativa a los retos que ha de hacer frente en los próximos años, así como un instrumento de modernización y mejora de la propia inspección educativa.

El Plan Estratégico de la Inspección Educativa se perfila como el documento de planificación institucional en el que se recogen las líneas maestras que van a vertebrar el trabajo de la Inspección en el período de aplicación del plan.

El plan establece áreas críticas, objetivos y metas estratégicas, procesos y proyectos e indicadores que permiten orientar de manera efectiva el rumbo de la inspección educativa.

A su vez, el documento responde a las líneas de acción establecidas por el Departamento de Educación con el fin de contribuir al logro de los objetivos de la política educativa.

El Plan Estratégico sirve de base para que secciones, negociados, zonas de inspección y áreas específicas configuren sus líneas de trabajo de conformidad con las que se recogen en el documento al objeto de asegurar una intervención inspectora racional, homogénea y eficiente.

## 2.-Antecedentes.

La Resolución 502/2005, de 31 de mayo, por la que se aprueba el Plan General de Actuación Cuatrienal del Servicio de Inspección Técnica y de Servicios para el periodo 2005/2008, establece la primera experiencia de planificación estratégica del Servicio de Inspección.

Concluido el periodo de vigencia del citado plan, se realiza una profunda reflexión sobre el futuro de la inspección educativa a medio y largo plazo, fruto de la cual es el presente plan.

## 3.-Elaboración del plan.

En el último trimestre del curso 2007/2008 se impulsa la constitución de un equipo de reflexión estratégica, bajo la coordinación del área de calidad y gestión.

El grupo realiza un trabajo colectivo de diagnóstico, análisis y toma de decisiones siguiendo la metodología propia de la planificación estratégica.

El trabajo de reflexión estratégica se desarrolla en varias fases:

- Fase de preparación.
- Fase de análisis de la información relevante del entorno.
- Fase de análisis de la situación interna.
- Fase de definición del futuro.
- Fase de implementación y despliegue.

El procedimiento seguido en la elaboración y ejecución del plan se ajusta al proceso PR0503 Plan Estratégico del Servicio de Inspección.

## 4.-Misión, Visión y valores.

El Servicio de Inspección Educativa, órgano administrativo dependiente del Departamento de Educación, se erige para el desempeño de la inspección del sistema educativo en la Comunidad Foral de Navarra con la misión, visión y valores que siguen:

## ▪ Misión:

El Servicio de Inspección Educativa quiere velar por el cumplimiento de la normativa vigente en lo que afecta al sistema educativo.

El Servicio de Inspección Educativa pretende informar y asesorar a los distintos miembros de la comunidad educativa para garantizar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes.

El Servicio de Inspección Educativa apuesta por favorecer la mejora continua del sistema educativo en cuanto al funcionamiento de los centros y los procesos de enseñanza-aprendizaje.

El Servicio de Inspección Educativa se compromete a realizar la evaluación del sistema educativo de la Comunidad Foral de Navarra y trasladar propuestas para la mejora de la calidad de la enseñanza

Igualmente, el Servicio de Inspección Educativa se responsabiliza de informar a las autoridades educativas competentes sobre los programas y actividades educativos.

## ▪ Visión:

El Servicio de Inspección Educativa aspira a ser reconocido por:

-Su alto nivel de cualificación técnica y profesional, con dotación adecuada de medios humanos y materiales.

-La ayuda que presta a los centros a partir del conocimiento de sus necesidades.

-El liderazgo que ejerce en la mejora del sistema educativo, colaborando y participando en los procesos de calidad y mejora de los centros.

-Su independencia en el ejercicio de sus funciones.

-Su actuación con criterios homogéneos, en equipo y claridad en sus objetivos.

-El respeto y valoración de su profesionalidad por todos los sectores que componen el sistema educativo.

## ▪ Valores:

La cultura y los valores fundamentales del Servicio de Inspección Educativa son:

-El espíritu de trabajo: espíritu de trabajo, responsabilidad y laboriosidad.

-El respeto: respeto a las ideas y personas, reconociendo el trabajo bien hecho y la labor de las personas. Trato por igual a todos los centros.

-El buen clima y ambiente: actitudes positivas que potencien un buen clima. Visión positiva de la realidad. Buen clima humano y de comunicación abierta. Empatía.

-La calidad y mejora continua: cultura del trabajo bien hecho. Actitud de mejora continua. Implicación activa en la mejora y calidad. Cultura de la planificación y organización. Trabajar con rigor, objetividad, criterios homogéneos y disciplina. Actitud hacia la formación continua.

-La orientación al cliente: trabajar pensando en el destinatario final del servicio. Tener al alumno como principal cliente. Potenciar el valor personal y profesional de los clientes internos y externos.

-La innovación y creatividad: actitud abierta ante los cambios de la profesión y del sistema. Talante constructivo. Actitud abierta a las nuevas tecnologías.

## 5.–Estrategias.

Las estrategias del Servicio de Inspección Educativa para alcanzar sus objetivos son las siguientes:

- La planificación selectiva mediante la priorización de actuaciones.
- La eficiencia en la utilización de medios (análisis de documentación, visitas, informes) en las actuaciones inspectoras.
- El valor añadido mediante la intervención inspectora.
- El alineamiento con los objetivos preferentes del Departamento como orientación al cliente.
- El enfoque formativo de las actuaciones para la mejora del sistema educativo por retroalimentación.
- La innovación científica y tecnológica
- La colaboración con otros Servicios u órganos del Departamento de Educación.
- La participación de los miembros del Servicio.
- El trabajo en equipo.
- La formación permanente.
- La comunicación interna y externa.
- La gestión por procesos.
- La organización flexible del Servicio.
- La anticipación a los problemas.

## 6.–Áreas críticas.

Las áreas críticas que el Servicio de Inspección Educativa pretende afrontar y sobre las que se va a intensificar el esfuerzo de mejora son:

- Control y supervisión.
- Evaluación.
- Colaboración con la Administración Educativa.
- Convivencia.
- Asesoramiento.
- Organización y gestión.
- Calidad y TIC.
- Formación institucional e innovación.
- Alianzas institucionales.
- Imagen y comunicación externa.

## 7.–Objetivos estratégicos.

El horizonte del Servicio de Inspección Educativa para el futuro viene marcado por los objetivos estratégicos representados por los Factores Críticos de Éxito siguientes:

- Control y supervisión:
  - Supervisar y velar por la correcta aplicación de las normas y disposiciones vigentes.
  - Realizar una Intervención inspectora en los centros inversamente proporcional al éxito de los mismos, con la finalidad de contribuir a la mejora de aquellos centros que presentan mayores necesidades de organización, funcionamiento y resultados.
- Evaluación:
  - Reorientar la supervisión de los planes de mejora desde una perspectiva longitudinal (plan de lectura, planes derivados de las evaluaciones de diagnóstico ...).
  - Contribuir a mejorar los resultados de los centros mediante la devolución de los resultados de evaluaciones externas y el seguimiento de los Planes de Mejora.
  - Mejorar la evaluación de la práctica docente (primer año de ejercicio docente, funcionarios en prácticas, servicios especiales para la formación, evaluación voluntaria del profesorado, supervisión de programaciones didácticas).
  - Mejorar la evaluación de la función directiva a lo largo de todo el proceso del ejercicio de la profesión.
    - Colaboración con la Administración Educativa:
      - Redefinir la colaboración con otros servicios del Departamento en aspectos como elaboración de normativa, comisiones de planificación, estudios de espacios, etc.
      - Redefinir la colaboración de la Inspección con otros Servicios (selección del profesorado, ...) y revisar la intervención inspectora en la planificación y asignación de recursos a los centros.
    - Convivencia:
      - Prever protocolos de actuación que correspondan a una mayor diversidad social, y cultural en los centros.

## ▪ Asesoramiento:

–Asesorar a los centros sobre el currículo, las competencias básicas, sobre aspectos normativos, de organización, etc.

## ▪ Organización y gestión:

–Mejorar las zonas en cuanto a: criterios de adscripción, organización, coordinación, coherencia interna y corresponsabilidad.

–Redefinir las tareas inspectoras en un contexto de mayor autonomía pedagógica, de organización y de gestión de los centros (definir los campos y el alcance del control).

## ▪ Calidad y TIC:

–Potenciar la orientación al cliente mediante el conocimiento de sus expectativas y la respuesta equilibrada a sus demandas.

–Potenciar la homogeneización y calibración de criterios de actuación.

–Revisar y profundizar en el sistema de gestión por procesos: actualizar los mismos y, si es posible simplificarlos, potenciar la figura del propietario atendiendo a los perfiles de los inspectores. Continuar con la evaluación de los Sistemas de Gestión de la Calidad en los Centros.

–Conseguir mejor acceso a ECO, EDUCA y aclarar formatos. Estudiar el aspecto legal de la documentación oficial a este respecto. Estudiar la normativa sobre la Administración electrónica.

## ▪ Formación institucional e innovación:

–Potenciar la formación institucional como reto para la mejora, dedicando más tiempo a la formación y al estudio de normativa.

–Definir las competencias profesionales del Inspector y derivar un plan de actualización.

–Establecer mecanismos de actualización permanente de los inspectores atendiendo a itinerarios formativos (actualización normativa, formación en nuevas tecnologías, en idiomas, en cuanto al procedimiento administrativo, en campos curriculares, ...).

## ▪ Alianzas institucionales:

–Potenciar la cooperación y alianzas con otras inspecciones y organizaciones.

## ▪ Imagen y comunicación externa:

–Mejorar la imagen de la Inspección en los centros: más técnica que burocrática, para ello conseguir objetivos, criterios y actuaciones comunes.

## 8.–Metas Estratégicas.

El Plan Estratégico fija las metas estratégicas como expresión de los resultados que quiere alcanzar el Servicio de Inspección Educativa en términos de servicios a prestar o de gestión interna en el plazo medio.

Para cada una de los Factores Críticos de Éxito se determinan una o varias metas estratégicas que se especifican organizadas por Áreas Críticas en la relación que sigue:

## ▪ Control y supervisión:

–Realizar el control y supervisión de las programaciones didácticas (competencias y evaluación) del 90% de una muestra de centros de Enseñanza Obligatoria (E. Primaria y ESO) que alcance el 10% –intervención inversamente proporcional al éxito de los centros–.

## ▪ Evaluación:

–Crear una base de datos en la que se recojan los resultados de las evaluaciones externas de los centros con perspectiva longitudinal.

–Realizar el seguimiento de los planes de mejora del 80% de los centros conforme a un nuevo procedimiento en el que se verifique la relación directa entre los planes de mejora y los rendimientos obtenidos por los centros en las evaluaciones externas –un centro por curso e Inspector–.

–Poner en marcha un nuevo sistema de evaluación del 100% profesorado en su primer curso de ejercicio docente en centros públicos.

–Establecer un nuevo sistema de evaluación de la función directiva que contemple el proceso y el final del periodo de mandato y que alcance al 100% de Directores con nombramiento LOE.

## ▪ Colaboración con la Administración Educativa:

–Elaborar un estudio sobre los aspectos esenciales de colaboración con otros Servicios y adecuar la misma suprimiendo aquellas intervenciones que no aportan valor.

–Determinar las plantillas de funcionamiento de los centros con arreglo a un nuevo procedimiento que considere la autonomía de los centros.

- Convivencia:
    - Implantar protocolos de actuación relativos a las nuevas problemáticas de convivencia de los centros derivadas de la multiculturalidad y diversidad social.
    - Asesoramiento:
      - Dotar al Servicio de una base de datos de normativa educativa, vinculada a la matriz de procesos.
    - Organización y gestión:
      - Diseñar e implantar unas zonas de inspección con criterios de adscripción definidos que permitan unos equipos de trabajo equilibrados.
      - Definir el funcionamiento de las zonas de inspección con criterios que posibiliten el trabajo en equipo, la coherencia interna y la corresponsabilidad.
      - Tomar parte en la elaboración del ROC y Norma de Convivencia para orientarlas a un contexto de mayor autonomía de los centros.
      - Adecuar los procesos de Inspección al nuevo contexto de autonomía pedagógica, de organización y de gestión de los centros.
    - Calidad y TIC:
      - Conocer las expectativas de los clientes y orientar la prestación del servicio hacia sus demandas.
      - Diseñar y poner en marcha un proceso de homogeneización y calibración de las actuaciones inspectoras.
      - Revisar y simplificar la matriz de procesos, actualizar los propios procesos y establecer claramente los propietarios y sus funciones.
      - Obtener un dictamen jurídico y técnico sobre la posibilidad de acceder a ECO desde cualquier ordenador.
      - Diseñar e implantar un sistema de acceso a ECO desde cualquier ordenador y ajustar la definición de usuario en EDUCA a las necesidades del Inspector.
    - Formación institucional e innovación.
      - Definir las competencias profesionales del inspector en el momento actual.
      - Establecer un plan de formación institucional acorde con las competencias profesionales del inspector y las prioridades derivadas del plan estratégico.
    - Alianzas institucionales.
      - Conseguir una relación de buenas prácticas a través de la participación en las reuniones de Jefes de Inspección Autonómicos.
      - Establecer una alianza formal con la Fundación Navarra para la Calidad.
    - Imagen y comunicación externa.
      - Poner en marcha formación en estrategias de: comunicación asertiva, escucha activa, manejo de situaciones conflictivas, mediación, ... dirigidas a la relación con los clientes.
- 9.–Procesos y proyectos.
- La consecución de las metas estratégicas de la inspección requiere el desarrollo la puesta en marcha de procesos y proyectos.
- La reflexión estratégica ha llevado a modificar la matriz de procesos del Servicio de Inspección Educativa atendiendo a criterios de nuevo ordenamiento, vigencia de procesos y diseño de nuevos procesos.

Este mapa de procesos incluye procesos operativos clave, procesos estratégicos y procesos de apoyo y gestión.

Los procesos a desarrollar en el período de vigencia del plan se especifican en el anexo II de la presente Resolución.

10.–Responsables.

El Plan Estratégico, de acuerdo con lo dispuesto por el Decreto Foral 80/2008, de 30 de junio, por el que se regula la organización y el funcionamiento de la Inspección Educativa del Departamento de Educación, establece las responsabilidades en su ejecución.

El Anexo III de la Resolución especifica la asignación de responsabilidades a las diversas estructuras organizativas del Servicio. Los propietarios responsables de la gestión del plan se encargarán del diseño y desarrollo de los procesos y proyectos que permitan la consecución de las metas estratégicas.

11.–Desarrollo del Plan Estratégico.

El presente Plan Estratégico se desarrollará a lo largo de cuatro cursos mediante los correspondientes planes de acción estratégica que se incorporarán en el Plan Anual de Actuación del Servicio.

En el curso 2008/2009 se procederá al diseño y ejecución del primero de los planes de acción estratégica que incluirá áreas críticas, metas estratégicas, acciones, proyectos/procesos, indicadores y responsables.

12.–Seguimiento y evaluación.

El Plan Estratégico contempla un sistema de seguimiento para la determinación del grado de consecución de las metas estratégicas, la detección de las necesidades de modificación y, en su caso, la realización de los ajustes pertinentes.

Anualmente se realizará, bajo la dirección del Director del Servicio, el seguimiento y evaluación del Plan Estratégico con la ayuda del instrumento incluido en el Anexo IV de la Resolución. Los resultados de la evaluación se incluirán como un apartado de la Memoria final del Servicio.

El seguimiento y evaluación de las metas estratégicas se llevará a cabo de acuerdo con los indicadores de cumplimiento establecidos y las responsabilidades asignadas por el plan de acción estratégica.

Al finalizar el período de vigencia del Plan Estratégico, se realizará la evaluación final del mismo con el fin de determinar su grado de eficacia. Dichos resultados se incluirán en la Memoria final del curso 2011/2012.

13.–Modificaciones previstas.

El Plan Estratégico prevé espacio y tiempo para dar respuesta a las necesidades y demandas no previstas en el mismo. En el marco de elaboración del plan de acción estratégica correspondiente, cada curso, se abordarán las nuevas necesidades y se realizarán los ajustes que precise el Plan Estratégico.

14.–Periodo de vigencia.

El Plan Estratégico se adopta como base de modernización y mejora del Servicio de Inspección Educativa de los próximos cuatro cursos escolares, correspondientes al período 2008/2012.

Durante el curso 2011/2012 se procederá a la evaluación del plan en vigor y la elaboración del siguiente Plan Estratégico.

ANEXO II

Matriz de procesos

PROCESOS	DOC.	PROPIETARIO
<b>PROCESOS OPERATIVOS CLAVE (Servicio a cliente)</b>		
Realización del producto .....	MP07	
<i>Planificación y diseño del servicio</i>		
Aprobación de la carta de servicios .....	PR0701	Director Servicio
Diseño y desarrollo de nuevos servicios .....	PR0702	
Planificación de la prestación de servicios .....	PR0703	
Elaboración y visado de informes .....	PR0704	
Relación con los Centros: la visita .....	PR0705	
<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>		
Control y Supervisión	PR0711	
Supervisión de inicio de curso: aspectos organizativos de los centros .....	SB071101	Inspector/a
Supervisión de la planificación anual de los centros: PGA y Memorias .....	SB071102	
Seguimiento de las enseñanzas .....	SB071103	
Supervisión de los partes de faltas del profesorado .....	SB071104	
Concesión de permisos para la formación del profesorado .....	SB071105	
Aprobación del calendario y horario escolar de los centros .....	SB071106	
Supervisión de las solicitudes de programas de atención a la diversidad .....	SB071107	
Supervisión y visado de la veracidad de documentos .....	SB071108	
Autorización y registro de Actividades y Servicios Escolares de centros privados concertados .....	SB071109	
Supervisión de servicios complementarios: comedor y transporte .....	SB071110	

PROCESOS	DOC.	PROPIETARIO
Evaluación de centros, profesores y programas	PR0712	
Evaluación del funcionamiento de los centros .....	SB071201	Área de evaluación
Seguimiento de los planes de mejora de los centros .....	SB071202	
Evaluación del sistema de gestión de la calidad de los centros .....	SB071203	
Evaluación de la práctica docente: evaluación voluntaria del profesorado .....	SB071204	
Evaluación de la práctica docente: evaluación de servicios especiales .....	SB071205	
Evaluación de la práctica docente: evaluación de funcionarios en prácticas .....	SB071206	
Evaluación de la práctica docente: evaluación del primer año de ejercicio profesional .....	SB071207	
Evaluación de la función directiva .....	SB071208	
Evaluación de programas .....	SB071209	
Evaluación del Sistema e Indicadores	PR0713	
Evaluación general de diagnóstico .....	SB071301	Sección de evaluación
Evaluación de diagnóstico .....	SB071302	
Participación en proyectos de evaluación nacional e internacional .....	SB071303	
Sistema de indicadores de la educación de Navarra .....	SB071304	
Estudio de los resultados académicos de los centros .....	SB071305	
Asesoramiento a Centros	PR0714	
Asesoramiento normativo a centros .....	SB071401	Inspector/a
Asesoramiento organizativo y curricular a centros .....	SB071402	
Asesoramiento y orientación a padres y alumnos .....	SB071403	
Información y Colaboración con la Administración Educativa	PR0715	
Realización de informes y estudios a petición de la Administración Educativa .....	SB071501	Inspector/a
Elaboración del Informe sobre conciertos educativos .....	SB071502	
Realización del Informe de flexibilización del período de escolarización .....	SB071503	
Elaboración del Informe de incorporación tardía a la Educación Primaria .....	SB071504	
Realización del Informe sobre necesidades de espacios .....	SB071505	
Elaboración del Informe sobre comisiones de servicios .....	SB071506	
Emisión del informe sobre la autorización de nuevas enseñanzas .....	SB071507	
Emisión del informe sobre la autorización, apertura y cierre de centros .....	SB071508	
Emisión del informe sobre la desafección de espacios escolares .....	SB071509	
Participación en comisiones y tribunales relativos al profesorado .....	SB071510	
Participación en comisiones y tribunales de evaluación de alumnos .....	SB071511	
Participación en comisiones y grupos de trabajo creados por el Departamento .....	SB071512	
Revisión de propuestas normativas del Departamento .....	SB071513	
Participación en la elección de Directores de centros .....	SB071514	
Propuesta de nombramiento extraordinario de Directores de centros .....	SB071515	
Convivencia	PR0716	
Reclamaciones sobre calificaciones de alumnos .....	SB071601	Área de convivencia
Propuesta sobre reclamaciones de expedientes disciplinarios de alumnos .....	SB071602	
Intervención inspectora en casos de acoso escolar .....	SB071603	
Propuesta de cambio de centro por falta excepcionalmente grave o circunstancias especiales .....	SB071604	
Instrucción de un expediente contradictorio .....	SB071605	
Instrucción de expedientes disciplinarios a funcionarios .....	SB071606	
Intervención inspectora ante los casos de acoso laboral .....	SB071607	
Realización de informes sobre reclamaciones y denuncias .....	SB071608	
Intervención inspectora ante incidentes graves que generan alarma en la comunidad educativa .....	SB071609	
Escolarización	PR0717	
Elaboración de la propuesta de la oferta educativa y comunicación a los centros .....	SB071701	Área de escolarización
Censo y actualización de alumnos y grupos de los centros .....	SB071702	
Coordinación del proceso de escolarización y supervisión de la admisión del alumnado en centros .....	SB071703	
Realización de estudios sobre la escolarización del alumnado .....	SB071704	
Información y asesoramiento sobre escolarización de alumnos y padres .....	SB071705	
Determinación de Plantillas y Previsión de Recursos	PR0718	
Determinación de la propuesta de plantilla orgánica de los centros .....	SB071801	Área de Planificación de Recursos
Determinación de la propuesta de plantilla de funcionamiento de los centros .....	SB071802	
Organización y supervisión de las itinerancias del profesorado .....	SB071803	
Estudios sobre las necesidades y utilización de recursos humanos en Educación .....	SB071804	
<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>		
Responsabilidad de la dirección	MP05	
Misión .....	PR0501	Director Servicio
Políticas .....	PR0502	
Plan Estratégico .....	PR0503	
Plan Anual .....	PR0504	
Responsabilidades .....	PR0505	

PROCESOS	DOC.	PROPIETARIO
<b>PROCESOS DE APOYO Y GESTIÓN</b>		
Medición, análisis y mejora	MP08	
Seguimiento y medición de servicios y procesos .....	PR0801	Responsable de Calidad
Gestión de las no conformidades .....	PR0802	
Gestión de la mejora. AACC, AAPP y gestión de la innovación .....	PR0803	
Medición de la satisfacción de los clientes .....	PR0804	
Auditoría interna .....	PR0805	
Análisis de datos .....	PR0806	
Homogeneización de criterios y calibración .....	PR0807	
Técnicas y herramientas de mejora .....	PR0808	
Sugerencias, quejas y reclamaciones .....	PR0809	
Gestión de los recursos	MP06	
<i>Gestión de personal</i>		
Provisión del personal .....	PR0601	Director Servicio
Acogida del personal .....	PR0602	
Asignación de Centros para la Inspección .....	PR0603	
Gestión de sustituciones .....	PR0604	
Formación institucional .....	PR0605	
Ambiente de trabajo: convivencia y reconocimiento .....	PR0606	
Comunicación interna .....	PR0607	
<i>Gestión de recursos</i>		
Asignación de recursos (dotaciones de infraestructura) .....	PR0611	Director Servicio
Mantenimiento de instalaciones y equipos .....	PR0612	
Equipos de comunicación: Eco .....	PR0613	
Prevención y tratamiento de emergencias .....	PR0614	
Registro y Archivo .....	PR0615	
Gestión económica y de compras .....	PR0616	
Evaluación y selección de proveedores .....	PR0617	
Gestión de la comunicación externa: publicaciones y página Web .....	PR0618	
Sistema de gestión de la calidad	MP04	
Elaboración del Manual de Calidad y de los procesos .....	PR0401	Responsable de calidad
Control de la documentación .....	PR0402	
Control de los registros del sistema .....	PR0403	
Diseño y desarrollo de procesos-subprocesos .....	PR0404	
Planificación de la calidad .....	PR0405	
Revisión del sistema de la calidad .....	PR0406	
Autoevaluación E.F.Q.M. ....	PR0407	

## ANEXO III

## Áreas críticas, metas estratégicas y proyectos y procesos

## PLAN ESTRATÉGICO 2008/2012

## Servicio de inspección educativa

AREA CRITICA	ME: META ESTRATEGICA (1) (Resultados a alcanzar)	PROCESO CLAVE (Enfoque)	PROYECTOS (Enfoque)	INDICADOR (3) (Evaluación de nivel de logro)	PROPIETARIO (Responsable)	PLAZO
Control y supervisión.	Realizar el control y supervisión de las programaciones didácticas (competencias y evaluación) del 90% de una muestra de centros de Enseñanza Obligatoria (E. Primaria y ESO) que alcance el 10% –intervención inversamente proporcional al éxito de los centros–	Supervisión de la planificación anual de los centros: PGA y Memorias (SB071102).		% de centros de la muestra con programaciones didácticas controladas y supervisadas según criterio establecido.	Inspector/a.	2008/2009 a 2011/2012.
Evaluación.	Crear una base de datos en la que se recojan los resultados de las evaluaciones externas de los centros con perspectiva longitudinal.		Base de datos de los resultados de las evaluaciones externas.	Base de datos de resultados de evaluaciones externas de centros con perspectiva longitudinal disponible.	Jefe de la Sección de Evaluación.	2009/2010.
	Realizar el seguimiento de los planes de mejora del 80% de los centros conforme a un nuevo procedimiento en el que se verifique la relación directa entre los planes de mejora y los rendimientos obtenidos por los centros en las evaluaciones externas –un centro por curso e Inspector–	Seguimiento de los planes de mejora de los centros (SB071202).		% de centros en los que se ha realizado el seguimiento de los planes de mejora conforme al nuevo procedimiento.	Coordinador Área de Evaluación.	2008/2009 continuo.
	Poner en marcha un nuevo sistema de evaluación del 100% profesorado en su primer curso de ejercicio docente en centros públicos.	Evaluación de la práctica docente: evaluación del primer año de ejercicio profesional (SB071207).		% de profesorado en su primer curso de ejercicio docente en centros públicos evaluado con arreglo al nuevo sistema.	Coordinador Área de Evaluación.	2009/2010 continuo.
	Establecer un nuevo sistema de evaluación de la función directiva que contemple el proceso y el final del periodo de mandato y que alcance al 100% de Directores con nombramiento LOE.	Evaluación de la función directiva (SB071208).		% de Directores con nombramiento LOE evaluados conforme al nuevo sistema.	Coordinador Área de Evaluación.	2008/2009 continuo.

AREA CRITICA	ME: META ESTRATEGICA (1) (Resultados a alcanzar)	PROCESO CLAVE (Enfoque)	PROYECTOS (Enfoque)	INDICADOR (3) (Evaluación de nivel de logro)	PROPIETARIO (Responsable)	PLAZO
Colaboración con la administración educativa.	Elaborar un estudio sobre los aspectos esenciales de colaboración con otros Servicios y adecuar la misma suprimiendo aquellas intervenciones que no aportan valor.		Estudio sobre la colaboración con otros Servicios.	Estudio sobre la colaboración con otros Servicios emitido y realizada la adecuación de la intervención inspectora.	Director del Servicio/ Adjunto a la dirección/ Coordinadores de las zonas de inspección.	2008/2009.
	Determinar las plantillas de funcionamiento de los centros con arreglo a un nuevo procedimiento que considere la autonomía de los centros (fijar cupo).	Determinación de la plantilla de funcionamiento de los centros (SB071802).		% de centros con plantilla de funcionamiento conforme al nuevo procedimiento.	Coordinador Área de Planificación de Recursos.	2009/2010 continuo.
Convivencia.	Implantar protocolos de actuación relativos a las nuevas problemáticas de convivencia de los centros derivadas de la multiculturalidad y diversidad social.		Protocolos de actuación.	Número de protocolos de actuación implantados en relación al número de nuevas problemáticas de convivencia identificados en los centros.	Coordinador Área de Convivencia.	2008/2009.
Asesoramiento.	Dotar al Servicio de una base de datos de normativa educativa, vinculada a la matriz de procesos.		Base de datos de normativa educativa vinculada a matriz de procesos.	Base de datos de normativa educativa vinculada a la matriz de procesos disponible.	Responsable de Calidad.	2010/2011.
Organización y gestión.	Diseñar e implantar unas zonas de inspección con criterios de adscripción definidos que permitan unos equipos de trabajo equilibrados.		Nuevo diseño zonas de inspección.	Implantación de las zonas de inspección conforme a nuevos criterios.	Director del Servicio.	2008/2009 continuo.
	Definir el funcionamiento de las zonas de inspección con criterios que posibiliten el trabajo en equipo, la coherencia interna y la responsabilidad.		Proyecto sobre el nuevo funcionamiento de las zonas de inspección.	Proyecto para establecer el funcionamiento de las zonas de inspección elaborado.	Director del Servicio / Adjunto a la dirección / Coordinadores de las zonas de inspección.	2010/2011.
	Tomar parte en la elaboración del ROC y Norma de Convivencia para orientarlas a un contexto de mayor autonomía de los centros.		Estudio previo sobre las nuevas funciones-atribuciones de la Dirección.	Participación de la Inspección en la elaboración del ROC y la Norma de Convivencia con un criterio de mayor autonomía de los centros.	Adjunto a la dirección.	2008/2009.
	Adecuar los procesos de inspección al nuevo contexto de autonomía pedagógica, de organización y de gestión de los centros.	Matriz de procesos de inspección.		Ajuste y revisión de los procesos de inspección al nuevo contexto de autonomía de los centros.	Responsable de calidad/Propietario de proceso.	2010/2011.
Calidad y TIC.	Conocer las expectativas de los clientes y orientar la prestación del servicio hacia sus demandas.	Medición de la satisfacción de los clientes (PR0804).		Medición de la satisfacción de los clientes y adoptados acuerdos sobre los resultados obtenidos.	Responsable de calidad.	2009/2010 continuo.
	Diseñar y poner en marcha un proceso de homogeneización y calibración de las actuaciones inspectoras.	Homogeneización de criterios y calibración (PR0807).		Diseñado e implementado el proceso de homogeneización y calibración de las actuaciones inspectoras.	Responsable de calidad/Adjunto a la dirección.	2008/2009.
	Revisar y simplificar la matriz de procesos, actualizar los propios procesos y establecer claramente los propietarios y sus funciones.	Matriz de procesos de inspección.		Matriz de procesos revisada, procesos actualizados y propietarios definidos.	Responsable de calidad/Propietario de proceso.	2009/2010.
	Obtener un dictamen jurídico y técnico sobre la posibilidad de acceder a ECO desde cualquier ordenador.		Dictamen jurídico sobre acceso a ECO.	Dictamen sobre acceso a ECO disponible.	Adjunto a la dirección.	2008/2009.
	Diseñar e implantar un sistema de acceso a ECO desde cualquier ordenador y ajustar la definición de usuario en EDUCA a las necesidades del Inspector.	Equipos de comunicación: ECO (SB0613).		Nuevo sistema de acceso a ECO implantado y definición de usuario en EDUCA ajustada a las necesidades del Inspector.	Director del Servicio/Responsable de calidad/Adjunto a la dirección.	2008/2009.
Formación institucional e innovación.	Definir las competencias profesionales del inspector en el momento actual.	Formación institucional (PR0605).		Matriz de competencias profesionales del inspector elaborada.	Director del Servicio/Adjunto a la dirección.	2008/2009.
	Establecer un plan de formación institucional acorde con las competencias profesionales del inspector y las prioridades derivadas del plan estratégico.			Plan de formación diseñado, aprobado e implantado.	Adjunto a la dirección.	2008/2009.
Alianzas institucionales.	Conseguir una relación de buenas prácticas a través de la participación en las reuniones de Jefes de Inspección Autonómicos.		Relación de buenas prácticas.	Aprehensión de una buena práctica por curso.	Director del Servicio.	2008/2009 continuo.
	Establecer una alianza formal con la Fundación Navarra para la Calidad.		Alianza con la FNC.	Establecida una alianza formal con la FNC en plazo.	Director del Servicio.	2008/2009.
Imagen y comunicación externa.	Poner en marcha formación en estrategias de: comunicación asertiva, escucha activa, manejo de situaciones conflictivas, mediación dirigidas a la relación con los clientes.	Formación institucional (PR0605).		Formación sobre técnicas de relación con los clientes recibida.	Director del Servicio/Adjunto a la dirección.	2009/2010.

## ANEXO IV

## Seguimiento y evaluación

META ESTRATÉGICA (ME) (1)	ACCIONES PREVISTAS	PROPIETARIO	PLAZO	SITUACIÓN DE LAS ACCIONES: P/VEP/FI/NF (2)	VALORACIÓN GLOBAL (3)	DECISIONES ADOPTADAS (4)

–Observaciones:

- (1) Se seleccionarán aquellas metas estratégicas que corresponde intervenir según los plazos previstos en el Plan Estratégico.
- (2) Se reseñarán las situaciones en la que se pueden encontrar las acciones previstas mediante: PI (acción pendiente de inicio), EP (acción en proceso), FI (acción finalizada), NF (acción no finalizada en plazo, pendiente de alguna decisión especial).
- (3) Hará referencia al grado de consecución de la meta estratégica en los plazos previstos en el Plan Estratégico. Se utilizará como referencia de cumplimiento el indicador establecido en dicho plan.
- (4) Únicamente en el caso de que se hayan presentado dificultades y no se hayan alcanzado las metas en plazo.