

ANEXO I

Matriz de procesos

Servicio de Inspección Educativa - Curso 2008-2009

PROCESOS	DOC.	PROPIETARIO
PROCESOS OPERATIVOS CLAVE (Servicio a cliente)		
<i>Realización del producto</i>	MP07	
Planificación y diseño del servicio		
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	
Prestación del servicio		
<i>Control y Supervisión</i>	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	
<i>Evaluación de Centros, Profesores y Programas</i>	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	
<i>Evaluación del Sistema e Indicadores</i>	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	
<i>Asesoramiento a Centros</i>	PR0714	
Asesoramiento normativo a centros	SB071401	Inspector/a
Asesoramiento organizativo y curricular a centros	SB071402	
Asesoramiento y orientación a padres y alumnos	SB071403	
<i>Información y Colaboración con la Administración Educativa</i>	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 periodo 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	

PROCESOS	DOC.	PROPIETARIO
<i>Convivencia</i>	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	
<i>Escolarización</i>	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	
<i>Determinación de Plantillas y Previsión de Recursos</i>	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	

ANEXO II

Plan anual de actuación Servicio de Inspección Educativa - Curso 2008-2009

CALENDARIO (Realización)	SERVICIO-ACTIVIDAD		RESULTADO		ÁMBITO DE APLICACIÓN	RESPONSABLE (Propietario)	INDICADOR (Evaluación)	OBSERVACIONES
	Código	Denominación	Informe / Visita	Fecha				
Todo el curso	SB071401/02	Asesoramiento, orientación e información normativa, organizativa y curricular a centros	Informe ocasional	Continuo	De oficio y a petición de la Administración educativa y comunidad educativa	Inspector/a		Se realizará una labor continua de oficio, cuando así se estime, o a petición de parte
Todo el curso	SB071104	Supervisión de los partes de faltas del profesorado	Propuesta de acuerdo haberes, en su caso	Mensual	Centros públicos	Inspector/a		
Todo el curso	SB071501	Emisión de informes y estudios solicitados por la Administración educativa	Informes y estudios a demanda	Continuo	Elementos y aspectos del sistema educativo	Director del Servicio		A demanda de la Administración educativa. Contarán con la aprobación del Director de Servicio
Todo el curso	PR0715	Realización de tareas a propuesta de la Dirección del Servicio	Según demanda	Continuo	Centros públicos y concertados	Director del Servicio		Pueden ser participación en comisiones (concursos de traslados, oposiciones) e tribunales (oposiciones), revisión de propuestas normativas del Departamento
Todo el curso	SB071605	Instrucción de expedientes contradictorios	Informe ocasional	Continuo	Profesorado de centros públicos	Coordinador de Convivencia		Expedientes de capacidad docente sobre profesorado intenco
Todo el curso	SB071606	Instrucción de expedientes disciplinarios	Informe ocasional	Continuo	Profesorado y PAS de centros públicos	Coordinador de Convivencia		Instrucción de expedientes disciplinarios acerca del personal que presta servicios en los centros públicos
Todo el curso	SB071602/3/4/7/8/9	Realización de informes sobre reclamaciones y denuncias y sobre casos relacionados con la convivencia escolar	Según demanda	Continuo	Centros públicos y concertados	Coordinador de Convivencia		Expedientes disciplinarios de alumnos, acoso escolar, cambio de centro por falta grave, acoso laboral, reclamaciones y denuncias, otros incidentes graves en centros
Septiembre	SB071802	Ajuste de la propuesta de plantilla de funcionamiento de los centros	Informe de centro	10/09/08	Centros públicos con modificaciones en grupos o en la situación administrativa del profesorado	Coord. área Planificación de Recursos	100 % centros con plantilla en plazo	
Septiembre	SB071601	Reclamaciones sobre calificaciones de alumnos	Informe	Plazo de 15 días desde recepción expediente	Sobre petición director centro	Coordinador de Convivencia	100% de informes en plazo	
Septiembre - noviembre	SB071803	Supervisión y visado de itinerancias	Visado y archivo	-	Centros públicos: profesorado itinerante por plantilla funcionamiento	Coord. área Planificación de Recursos		
Septiembre - octubre	SB071101	Supervisión de inicio de curso. Fase inicial: supervisar la organización de principio de curso en centros públicos. 2.ª Fase: Supervisión de horarios de grupos y profesorado, titulaciones, etc	Visita a centro. Informe centros públicos asignados Informe EDUCA	Fase inicial 30/09/08 2.ª fase 31/10/08	Centros públicos Todos los centros	Director del Servicio	100% de centros visitados 100% de centros supervisados	Visita a los centros públicos (guía de visita) e informe sobre la fase inicial de supervisión de inicio de curso relativo a los centros públicos asignados: antes del 30/09/07 Aprobación horarios de profesores de centros públicos mediante EDUCA Requerimiento de corrección de horarios de grupos de alumnos, en su caso
Octubre - noviembre	SB071801	Determinación de la propuesta de plantilla orgánica de los centros	Informe centro	-	Centros públicos	Coord. área Planificación de Recursos	100% centros con plantilla realizada en plazo	Concurso de provisión de puestos de carácter nacional
Octubre - noviembre - diciembre	SB071206	Evaluación de la función docente profesorado en prácticas	Informe individual	21/12/08	Profesorado del Cuerpo de Secundaria que ha participado en los procesos selectivos de 2008	Inspector/a	100% de profesores evaluados	Inspectores afectados. Inspectores de centros donde no se pueda nombrar tutor según Resolución 2058/2008 1.ª visita al aula y emisión de informe según Anexo Resolución
Noviembre - diciembre	SB071102 SB071202	Supervisión de la planificación anual de los centros de Educación Infantil y Primaria (PGA); Planes de mejora; Plan de convivencia	Visita al centro e informe	15/12/08	Centros de EIP	Coordinador Evaluación	90% de centros visitados	Memoria y PGA: líneas de mejora. Plan de convivencia. Guías de supervisión
Noviembre - diciembre	SB071102 SB071202	Supervisión de la planificación anual de los centros de Educación Secundaria (PGA); Plan de lectura; Plan de convivencia	Visita al centro e informe	15/12/08	Centros de Secundaria	Coordinador Evaluación	90% de centros visitados	Memoria y PGA. Plan de lectura. Plan de convivencia. Programaciones didácticas: documento de conformidad. Guías de supervisión
Enero - marzo	SB071201	Presentación a los centros de la Evaluación de diagnóstico LOE	Visita al centro Informe de actuación LOE	31/03/09	Todos los centros	Sección Evaluación	90% de centros visitados	Formación previa. Guía de actuación y modelo de informe
Enero - marzo	SB071205	Devolución de los resultados académicos a los centros	Visita a centro	-	Todos los centros de ES	Coordinador Evaluación	90% de centros visitados	Esta actuación será coincidente con la anterior

CALENDARIO (Realización)	SERVICIO-ACTIVIDAD		RESULTADO		ÁMBITO DE APLICACIÓN	RESPONSABLE (Propietario)	INDICADOR (Evaluación)	OBSERVACIONES
	Código	Denominación	Informe / Visita	Fecha				
Febrero - marzo	SB071103	Supervisión centros de primer ciclo de la Educación Infantil	Visita Informe	-	Centros públicos 0-3	Inspector/a		Pendiente de definición por la DGOCI
Febrero - marzo	SB071209	Seguimiento de la implementación experimental de la jornada flexible en los centros públicos de Educación Infantil y Primaria	Informe de cada centro	-	Centros experimentales	Inspector/a	100% de informes en plazo	
Febrero - marzo	SB071103	Supervisión de los programas de lenguas comunitarias en centros concertados	Visita Informe	-	Centros concertados	Director del Servicio		Pendiente de definición por la DGOCI
Abril	SB071208	Evaluación de la función directiva LOCE	Informe Individual	-	Directores nombrados según LOCE	Inspector/a	100% directores evaluados en plazo	
Abril	SB071203	Evaluación de los Sistemas de Gestión de la Calidad	Visita centro Informe centro	-	Centros seleccionados	Coordinador de Calidad	100% de informes remitidos a los centros	Alcance: tres centros públicos de Secundaria.
Abril	SB071206	Evaluación de la función docente: profesorado en prácticas	Informe Individual	-	Profesorado del Cuerpo de Secundaria que ha participado en los procesos selectivos 2007	Inspector/a	100% de profesores evaluados	Inspectores afectados: Inspectores de centros donde no se pueda nombrar tutor según Resolución 2056/2008 2ª visita al aula y emisión de informe según Anexo Resolución
Abril	SB071514	Participación en comisiones de selección de Directores LOE		-	Selección de Directores de centros públicos	Inspector/a		Actividad organizada por la Sección de Ordenación Académica
Abril	SB071206	Evaluación del ejercicio de la función docente. Servicios Especiales	Informe individual	-	Centros públicos	Inspector/a	100% de informes en plazo	
Abril - mayo	SB071510	Elaboración/Participación; informe que sustituye al ejercicio B.2) de la convocatoria de oposiciones para Maestros	A demanda del Servicio Recursos Humanos	-	Centros públicos	Cood. del concurso-oposición	100% de informes realizados en plazo	Una vez publicadas las relaciones definitivas de aspirantes con derecho a informe
Abril - mayo	SB071502	Elaboración de informes sobre modificaciones de ciertos educativos	A demanda del Servicio de Centros y Ayudas al Estudio	-	Centros concertados	Inspector/a	100% de informes realizados en plazo	
Mayo	SB071506	Elaboración del informe sobre comisiones de servicio por razones organizativas	Informe ocasional	-	Centros públicos	Director del Servicio		Conforme a la Resolución anual del Servicio de RRHH
Mayo - junio	SB071802	Determinación de la propuesta de plantilla de funcionamiento de los centros	Inf. centro	-	Centros públicos	Coord. Área Planificación de Recursos	100% centros con plantilla en plazo	
Mayo - junio	SB071106	Aprobación del calendario y horario escolar de los centros	Inf. centro	-	Todos los centros	Inspector/a	100% aprobación en plazo 100% realización del resumen en plazo	
Mayo - junio	SB071515	Propuesta de nombramiento extraordinario de los Directores de centros docentes	Informe Individual	-	Centros con renovación de mandato E.D. sin candidatos	Inspector/a		
Junio	SB071601	Reclamaciones sobre calificaciones de alumnos	Inf. ocasional	Plazo de 15 días desde recepción expediente	Sobre petición Dir. centro	Coordinador de Convivencia	100% de informes en plazo	
Junio	SB071107	Supervisión de las solicitudes PCA - DC - PCPI - PIP - PIL	Inf. ocasional	-	Sobre petición Dir. centro	Inspector/a		
Junio	SB071503	Elaboración del informe de flexibilización del periodo de escolarización	Inf. ocasional	-	Sobre petición Dir. centro	Inspector/a		
Junio	SB071504	Elaboración del informe de incorporación tardía a la Educación Primaria	Inf. ocasional	-	Sobre petición Dir. centro	Inspector/a		
Julio - agosto	SB071109	Autorización y registro de Actividades y Servicios de centros privados concertados	Inf. centro	A determinar	Centros concertados	Inspector/a	100% de informes en plazo	

ANEXO III

Plan de acción estratégica Servicio de Inspección Educativa - Curso 2008-2009

ÁREA CRÍTICA	META ESTRATÉGICA (Resultados a alcanzar)	ACCIONES	PROCESOS CLAVE / PROYECTOS (Enfoque)	INDICADOR (Evaluación del nivel de logro)	PROPIETARIO (Responsable)
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-	Diseñar la actuación y los instrumentos de supervisión Elaborar la muestra de centros en los que intervenir	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
Evaluación	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-	Diseñar la actuación y los instrumentos de seguimiento	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
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	Nombrar equipo, realizar el estudio y la adecuación	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
Convivencia	Implantar protocolos de actuación relativos a las nuevas problemáticas de convivencia de los centros derivadas de la multiculturalidad y diversidad social	Estudiar la nueva situación y diseñar e implantar los protocolos de actuación inspectora	Protocolos de actuación	Número de protocolos de actuación implantados en relación al número de nuevas problemáticas de convivencia identificadas en los centros	Coordinador Área de Convivencia
Organización y gestión	Diseñar e implantar unas zonas de inspección con criterios de adscripción definidos que permitan unos equipos de trabajo equilibrados Tomar parte en la elaboración del ROC y Norma de Convivencia para orientarlas a un contexto de mayor autonomía de los centros	Diseñar e implantar las zonas de inspección. Designar a los responsables y participar en la elaboración de las normas	Nuevo diseño zonas de inspección Estudio previo sobre las nuevas funciones-atribuciones de la Dirección	Implantación de las zonas de inspección conforme a nuevos criterios Participación de la Inspección en la elaboración del ROC y la Norma de Convivencia con un criterio de mayor autonomía de los centros	Director del Servicio Adjunto a la dirección
Calidad y TIC	Diseñar y poner en marcha un proceso de homogeneización y calibración de las actuaciones inspectoras	Diseñar e implementar la homogeneización y calibración	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
	Obtener un dictamen jurídico y técnico sobre la posibilidad de acceder a ECO desde cualquier ordenador	Solicitar el dictamen	Dictamen jurídico sobre acceso a ECO	Dictamen sobre acceso a ECO disponible	Adjunto a la dirección
	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	Diseñar e implantar el sistema de acceso a ECO. Ajustar el usuario de EDUCA	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
Formación institucional e innovación	Definir las competencias profesionales del inspector en el momento actual	Definir las competencias necesarias para el inspector	Formación institucional (PR0805)	Matriz de competencias profesionales del inspector elaborada	Director del Servicio/Adjunto a la dirección
	Establecer un plan de formación institucional acorde con las competencias profesionales del inspector y las prioridades derivadas del plan estratégico	Diseñar el plan de formación según las competencias definidas		Plan de formación diseñado, aprobado e implantado	Adjunto a la dirección

ÁREA CRÍTICA	META ESTRATÉGICA (Resultados a alcanzar)	ACCIONES	PROCESOS CLAVE / PROYECTOS (Enfoque)	INDICADOR (Evaluación del nivel de logro)	PROPIETARIO (Responsable)
Alianzas institucionales	Conseguir una relación de buenas prácticas a través de la participación en las reuniones de Jefes de Inspección Autonómicos	Participar en las reuniones y seleccionar buenas prácticas	Relación de buenas prácticas	Aprehensión de una buena práctica por curso	Director del Servicio
	Establecer una alianza formal con la Fundación Navarra para la Calidad	Organizar encuentro con FNC	Alianza con la FNC	Establecida una alianza formal con la FNC en plazo	Director del Servicio

ANEXO IV

Seguimiento y evaluación Servicio de Inspección Educativa - Curso 2008-2009

SERVICIO-ACTIVIDAD (1)	RESPONSABLE (Propietario)	PLAZO	SITUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES: PI/EP/FI/NF (2)	VALORACIÓN GLOBAL (3)	PROPUESTAS DE MEJORA (4)

Observaciones:

- (1) Se relacionarán las actividades previstas en el Anexo II - Plan Anual de Actuación.
- (2) Se reseñarán las situaciones en la que se encuentren las actividades previstas mediante: PI (actividad pendiente de inicio), EP (actividad en proceso), FI (actividad finalizada), NF (actividad no finalizada en plazo, pendiente de alguna decisión especial).
- (3) Hará referencia al grado de consecución del servicio-actividad en los plazos previstos en el Plan Anual de Actuación. 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.