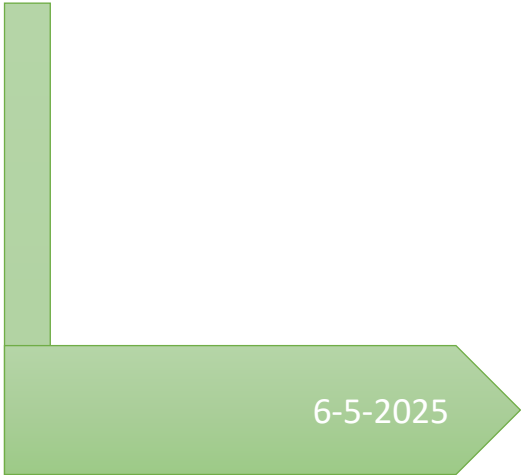




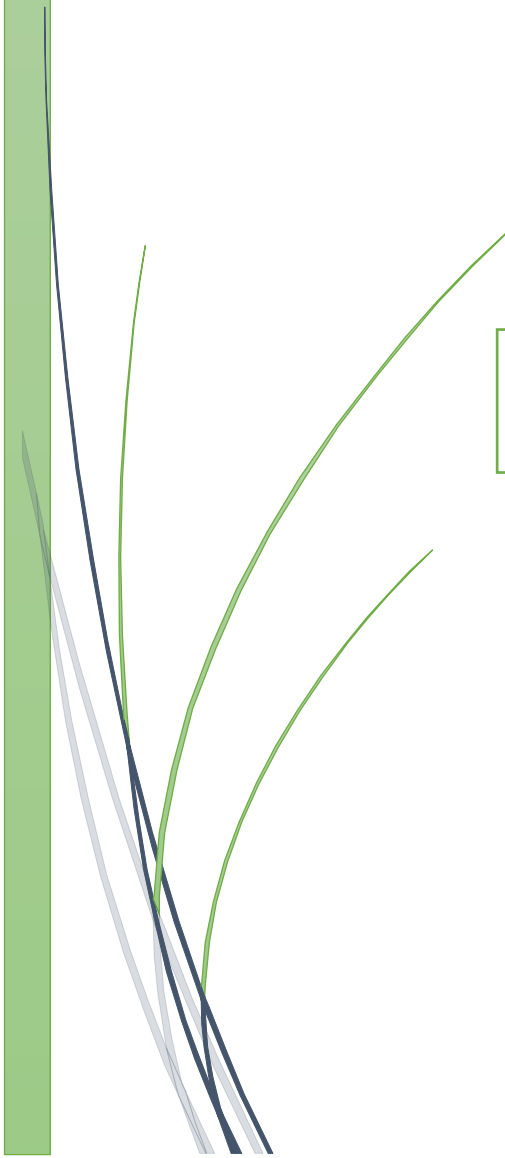
6-5-2025

MEMORIA DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN

CURSO 2024_2025



CASTILLA-LA MANCHA



Inspección General de Educación
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES

INTRODUCCIÓN

El Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en su artículo 6, define las cartas de servicios como documentos públicos destinados a facilitar a la ciudadanía qué derechos tiene para cada servicio que presta esta Administración y los compromisos de calidad que ésta asume. Igualmente, fija un período máximo de dos años de validez para las cartas de servicios, lo que obliga a la revisión y actualización de sus contenidos.

En este sentido, su artículo 10 dispone que las cartas de servicios establecerán un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, cuyos resultados se publicarán en la sede electrónica de la Administración de la Junta de Comunidades.

La Inspección de educación dependiente de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, bajo la coordinación de la Viceconsejería de Educación, según el artículo 5.2 del Decreto 108/2023, de 25 de julio, por el que se establece la estructura orgánica y distribución de competencias de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, y cuyas competencias son el control del cumplimiento de la legalidad para la mejor garantía de los derechos y la correcta observancia de los deberes de los participantes en los procesos educativos, así como la evaluación, asesoramiento y supervisión del desarrollo de dichos procesos, asume una serie de compromisos de cara a la ciudadanía y demás destinatarios, cuyo objetivo es dar a conocer a través de una Carta de Servicios, y asegurar la calidad en la prestación de los mismos.

La Inspección de Educación es un órgano dependiente de la persona titular de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, con dependencia funcional de la Viceconsejería de Educación. La Inspección se estructura de la manera siguiente: Inspección General de Educación y Servicios de Inspección en las respectivas provincias de la comunidad autónoma.

La Inspección de Educación de Castilla-La Mancha ejerce la supervisión e inspección sobre todos los centros, servicios, programas y actividades que integran la comunidad autónoma en sus niveles y enseñanzas no universitarios y se rige por lo establecido en el Decreto 34/2008, de 26 de febrero, por el que se establece la Ordenación de la Inspección de Educación de Castilla-La Mancha y la Orden de 8/4/2008 de la Consejería de Educación y Ciencia, que desarrolla el Decreto 34/2008, de 26 de febrero, por el que se establece la ordenación de la Inspección de Educación de Castilla-La Mancha y en la que se determina su organización y funcionamiento, por los que establece la ordenación de la Inspección de Educación.

2. OBJETIVOS Y FINES.

La Inspección de Educación se constituye como una institución cuya actuación tiene la finalidad de contribuir a mejorar la calidad y la equidad del sistema educativo y a conseguir los fines de la educación previstos en el artículo 2 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, mediante el control del cumplimiento de la legalidad para la mejor garantía de los derechos y la correcta observancia de los deberes de las personas participantes en los procesos educativos, así como la evaluación, mediación, asesoramiento y supervisión del desarrollo de dichos procesos.

3. MARCO LEGAL. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS.

La Inspección de Educación se rige por el cumplimiento de las siguientes referencias legislativas fundamentales:

A) Estatales:

- Constitución Española de 1978
- Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, Reguladora del Derecho a la Educación.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

B) Autonómica:

- Decreto 34/2008, de 26 de febrero, por el que se establece la Ordenación de la Inspección de Educación de Castilla-La Mancha.
- Orden de 08-04-2008, de la Consejería de Educación y Ciencia, que desarrolla el Decreto 34/2008, de 26 de febrero, por el que se establece la ordenación de la Inspección de Educación de Castilla-La Mancha y en la que se determina su organización y funcionamiento.
- Resolución de 01-07-2021, de la Viceconsejería de Educación, por la que se determinan las zonas de inspección de educación en cada una de las provincias de Castilla-La Mancha.
- Instrucciones de la Inspección General de Educación sobre la adscripción a zonas, centros, programas y servicios en los servicios de inspección de educación.
- Resolución de 21/07/2020, de la Viceconsejería de Educación, por la que se aprobó el Plan General de Actuación y Formación de la Inspección de Educación de Castilla-La Mancha para los cursos 2020-2021, 2021-2022 y 2022-2023.

4. SERVICIOS QUE SE OFRECEN.

1. Supervisar, asesorar, evaluar y controlar, desde el punto de vista pedagógico y organizativo, el funcionamiento de los centros educativos, así como los proyectos y programas que desarrollen, con respeto al marco de autonomía que la Ley ampara.
2. Supervisar la práctica docente y la función directiva y colaborar en su mejora continua.
3. Participar en la evaluación del sistema educativo y de los elementos que lo integran.
4. Velar por el cumplimiento, en los centros educativos, de las leyes, reglamentos y demás disposiciones vigentes que afecten al sistema educativo.
5. Velar por el cumplimiento y aplicación de los principios y valores recogidos en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
6. Asesorar, orientar e informar a los distintos sectores de la comunidad educativa en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones.
7. Emitir los informes solicitados por la administración educativa que se deriven del conocimiento de la realidad propio de la Inspección de Educación, a través de los cauces reglamentarios.
8. Orientar a los equipos directivos en la adopción y seguimiento de medidas que favorezcan la convivencia, la participación de la comunidad educativa y la resolución de conflictos, impulsando y participando, cuando fuese necesario, en los procesos de mediación.

5. COMPROMISOS DE CALIDAD.

1. Publicar el Plan General de Actuación y Formación y de los Planes Provinciales de Actuación y Formación de forma accesible para el conocimiento de las actuaciones del Servicio de Inspección e informar a los centros educativos de los requerimientos a cumplir.
2. Proporcionar una información completa a toda la comunidad educativa de Castilla-La Mancha sobre los servicios, funciones y actuaciones del Servicio de Inspección de Educación.
3. Ofrecer canales efectivos de comunicación e información a la ciudadanía para que le permita canalizar sus dudas, quejas o sugerencias en materia de educación siguiendo un protocolo de actuación establecido y normalizado.
4. Garantizar la homogeneidad de las actuaciones de la Inspección de Educación en toda la comunidad de Castilla-La Mancha mediante protocolos y documentación normalizada; así como la coordinación efectiva entre los órganos de la Consejería y otras instituciones.

5. Mantener la formación actualizada mediante planes de formación a los inspectores y a las inspectoras para el correcto cumplimiento de sus tareas profesionales.
6. Realizar una evaluación periódica de la satisfacción de los servicios ofrecidos por la Inspección de Educación.
7. Atender a los equipos directivos, en general, que requieran la atención de los servicios de inspección de educación, en un tiempo no superior a 10 días.

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	Indicadores de cumplimiento	PERIODICIDAD	CUMPLIMIENTO
1, Supervisar, asesorar, evaluar y controlar desde el punto de vista pedagógico y organizativo, el funcionamiento de los centros educativos, así como los proyectos y programas que desarrollen, con respeto al marco de autonomía que la Ley ampara.	Publicar el Plan General de Actuación y Formación y de los Planes Provinciales de Actuación y Formación de forma accesible para el conocimiento de las actuaciones del Servicio de Inspección e informar a los centros educativos de los requerimientos a cumplir.	- Porcentaje de visitas, reseñas, informes, actas y otros documentos elaborados respecto de lo planificado.	- 100 % realizado	Trimestral	Sí
		- Publicación de los planes de actuación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, en su caso, y en el Portal de Educación.	- 100% publicado	Anual.	Sí
		- Número de reuniones informativas realizadas con directores y directoras de cada centro.	- Al menos una reunión anual por cada centro educativo que imparte educación obligatoria.	Anual	Sí
2. Supervisar la práctica docente y la función directiva y colaborar en su mejora continua.	Proporcionar una información completa a toda la comunidad educativa de Castilla-La Mancha sobre los servicios, funciones y actuaciones del Servicio de Inspección de Educación.	- Número de quejas y sugerencias referidas a la falta de información a la comunidad educativa, registradas a través de una aplicación en cada Servicio de Inspección de Educación, recogido por la secretaría de Inspección de Educación.	- 0 quejas.	Anual	Sí
		- Verificación anual del estado de actualización de los datos informativos que el Portal de Educación ofrece al ciudadano en su apartado de Inspección de Educación.	- 100 % verificados anualmente	Anual	Sí

		- Número de 3 herramientas, aplicaciones o instrumentos digitales nuevos utilizados por los Servicios de Inspección Provincial o por la Inspección General de Educación que suponen mejorar los servicios, funciones y actuaciones.	- 3 herramientas, aplicaciones o instrumentos digitales nuevos.	Anual	Sí
3. Participar en la evaluación del sistema educativo y de los elementos que lo integran.	Ofrecer canales efectivos de comunicación e información a la administración, instituciones u organizaciones para que le permita canalizar sus dudas, quejas o sugerencias en materia de educación siguiendo un protocolo de actuación establecido y normalizado.	- Número de comunicaciones emitidos por cada Servicio de Inspección provincial y por la Inspección General de Educación, según el procedimiento establecido, que impliquen a otras unidades, instituciones u órganos.	- Al menos 5 comunicaciones por Servicios de Inspección de Educación y por la Inspección General de Educación a otras instituciones.	Trimestral	Sí
		- Número de reuniones de la Inspección General de Educación de coordinación según el calendario establecido entre los diferentes órganos de Consejería de Educación, Cultura y Deportes y las Delegaciones Provinciales, así como con otras instituciones.	- Al menos 3 reuniones con los diferentes órganos de la Consejería.	Trimestral	Sí

		- Número de actas de consejo de inspección regional, de inspección provincial, de coordinaciones de zona y contenidos al respecto de la coordinación en dichas actas.	Al menos un acta mensual en el consejo regional.	Mensual	Sí
			Al menos un acta trimestral en el consejo provincial	Trimestral	Sí
			Al menos cinco actas provinciales en las coordinaciones de zona.	Trimestral	Sí
4 y 5. Velar por el cumplimiento y aplicación de la legislación vigente en los centros educativos, así como de los principios y valores recogidos en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.	Garantizar la homogeneidad de las actuaciones de la Inspección de Educación en toda la comunidad de Castilla-La Mancha mediante protocolos y documentación normalizada; así como la coordinación efectiva entre los órganos de la Consejería y otras instituciones.	- Registro actualizado de documentos homologados del servicio de inspección.	-100% documentos homologados actualizados.	Anual	Sí
		- Itinerarios formativos obligatorios definidos en el Plan General de Actuación y Formación.	-100% itinerarios formativos obligatorios definidos.	Anual	Sí
6. Asesorar, orientar e informar a los distintos sectores de la comunidad educativa en el ejercicio de sus derechos y en el	Mantener la formación actualizada mediante planes de formación a los inspectores y a las inspectoras para el	- Número de actividades formativas y temáticas desarrolladas, convocadas según el Plan General de Actuación y Formación.	-Número igual o superior a 3 anuales.	Anual	Sí

cumplimiento de sus obligaciones.	correcto cumplimiento de sus tareas profesionales.	- Número de actividades formativas desarrolladas de manera voluntaria por los inspectores e inspectora en cada curso escolar.	Número de actividades (voluntarias) igual o superior a un Número de personas que ejercen puestos de Inspección.	Anual	Sí
		- Número de ponencias impartidas por los inspectores y por las inspectoras y temáticas de dichas ponencias.	Registro de temáticas de las ponencias impartidas por inspectores e inspectoras	Anual	Sí
7. Emitir los informes solicitados por la Administración educativa que se deriven del conocimiento de la realidad propio de la inspección de educación, a través de los cauces reglamentarios.	Realizar una evaluación periódica de la satisfacción de los servicios ofrecidos por la Inspección de Educación.	- Encuesta dirigida a consejos escolares para verificar el grado de satisfacción de la comunidad educativa.	-Encuesta anual. Obtener un 4 sobre 5 en la encuesta.	Anual	No (cumplim Parcial 3 de 6 ítems)



Castilla-La Mancha

Consejería de Educación, Cultura y Deportes
Viceconsejería de Educación, Universidades e Investigación
Inspección General de Educación
Bulevar Río Alberche s/n
45071 TOLEDO

8. Orientar a los equipos directivos en la adopción y seguimiento de medidas que favorezcan la convivencia, la participación de la comunidad educativa y la resolución de conflictos, impulsando y participando, cuando fuese necesario, en los procesos de mediación.	Atender a los equipos directivos que requieran la atención de los Servicios de Inspección de educación en un tiempo no superior a 10 días.	- Porcentaje de equipos directivos atendidos en el plazo máximo de 10 días.	-100 %	Trimestral.	Sí

7.CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA.

En el presente curso se han cumplido totalmente al 96% todos los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios. El indicador de la Carta de Servicios que no se cumple totalmente en el nivel regional es el de obtener 4 sobre 5 en la encuesta a consejos escolares.

En la evaluación realizada durante este curso escolar a miembros del **Consejo Escolar**, se han obtenido los siguientes resultados:

En el nivel regional, con 3776 respuestas, casi **el 66% de los encuestados valora entre 4-5** la satisfacción con los servicios prestados por inspección..

Porcentaje de respuestas "Casi siempre" y "Siempre" por ítem

Ítem	% de satisfacción
En su centro, la inspección de educación le asesora, orienta o informa en el ejercicio de sus derechos y obligaciones.	71,91%
En su centro, la inspección de educación supervisa y evalúa los proyectos y programas.	71,56%
En su centro, la inspección de educación supervisa, asesora, evalúa y controla el funcionamiento y la organización.	70,94%
En su centro, la inspección de educación presenta en el Consejo Escolar los informes sobre los servicios educativos de sus actuaciones.	61,88%
En su centro, la inspección de educación ha proporcionado información a toda la comunidad educativa sobre los servicios, funciones y actuaciones que le son propias.	60,94%
En su centro, la inspección de educación ha supervisado y controlado el trabajo respetando la autonomía de centro.	58,65%

La media de % de respuestas que muestran una satisfacción entre 4 y 5 alcanza al 65,82% de los encuestados. Hay un margen de mejora importante, pues un 34% de los encuestados valora su satisfacción por debajo de 4.

Se cumple el indicador de la Carta de Servicios **“Obtener un 4 sobre 5 en la encuesta” en 3 de los 6 ítems** evaluados, todos relacionados con funciones técnicas de supervisión y asesoramiento. Los ítems vinculados a comunicación institucional y al respeto a la autonomía presentan niveles inferiores al umbral de 4, lo que sugiere áreas de mejora.

Los ítems relacionados con el asesoramiento y orientación por parte de la Inspección Educativa presentan niveles de satisfacción superiores al 70%, lo que indica una valoración positiva por parte de la comunidad educativa.

La supervisión de proyectos y programas, así como del funcionamiento general del centro, también obtiene porcentajes elevados, superando el 70% en ambos casos. Esto refleja una percepción favorable del trabajo de seguimiento realizado por la Inspección.

Los ítems relacionados con la comunicación de funciones y actuaciones de la Inspección, así como la presentación de informes en el Consejo Escolar, presentan porcentajes más moderados (entre el 60% y el 62%), lo que sugiere áreas de mejora en la difusión de información hacia la comunidad educativa.

El ítem sobre el respeto a la autonomía del centro educativo obtiene el porcentaje más bajo (58,65%), lo que indica la necesidad de revisar y reforzar la percepción de equilibrio entre supervisión y autonomía institucional.

Propuestas de mejora:

1. Mejorar en la planificación y dotación de recursos humanos: El cumplimiento de los indicadores de calidad y eficacia de la Inspección se ve comprometido cuando las plantillas no están completas desde el inicio del curso escolar. Por ello, se considera prioritario garantizar que el curso comience con el 100% de los efectivos asignados a los Servicios de Inspección, asegurando así una planificación adecuada y una intervención temprana en los centros educativos.

2. Fortalecer la función de asesoramiento y supervisión: Se propone potenciar la función de asesoramiento de la Inspección en relación con la organización y el funcionamiento de los centros educativos, promoviendo una intervención más cercana y proactiva. Asimismo, se sugiere mejorar la supervisión y el control del trabajo desarrollado en los centros, respetando siempre su autonomía pedagógica y organizativa. En este sentido, se destaca la necesidad de aumentar la presencia de la Inspección en los órganos de coordinación docente, con el fin de verificar el seguimiento de la planificación de proyectos y programas.

3. Reducir la carga administrativa de la Inspección de Educación, con el fin de aumentar su presencia en los centros y dedicar más tiempo a tareas esenciales como la supervisión pedagógica, el acompañamiento al profesorado y el seguimiento de los procesos de inclusión educativa del alumnado. Se propone **revisar y agilizar los protocolos de actuación de la Inspección**, garantizando su transparencia y eficacia, con el fin de asegurar el respeto a los derechos y obligaciones de todos los agentes implicados en el proceso educativo

4. Transparencia y difusión de la labor inspectora: Una de las debilidades detectadas es el desconocimiento, por parte de la comunidad educativa —especialmente del sector de madres, padres y tutores legales—, sobre las funciones, servicios y actuaciones de la Inspección. Para revertir esta situación, se propone intensificar la **difusión de la Carta de Servicios de la Inspección de educación**, previa actualización de sus referencias

normativas, y su presentación en los Consejos Escolares. Además, se recomienda utilizar canales institucionales como la plataforma EducamosCLM para trasladar información relevante sobre las actuaciones de la Inspección.

5. Impulsar la participación y la comunicación con la comunidad educativa: Es fundamental ampliar el conocimiento de los miembros del Consejo Escolar sobre el papel de la Inspección en la organización y funcionamiento del centro. Para ello, se sugiere desarrollar acciones formativas o informativas específicas. Asimismo, se plantea la necesidad de mejorar los canales de comunicación entre la Inspección y los distintos sectores de la comunidad educativa, reconociendo que la percepción de su labor no siempre se refleja únicamente en la supervisión documental.

6. Potenciar la imagen de la Inspección de Educación mediante una actuación eficaz en la resolución de los problemas que afectan a los centros, así como a través de una mayor cercanía, accesibilidad y disponibilidad. Esto incluye el establecimiento de canales de comunicación efectivos que faciliten el asesoramiento ante consultas y quejas de la comunidad educativa.

8. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN DE LA CARTA.

El contenido de la Carta, el folleto divulgativo, indicadores de cumplimiento y demás información se puede consultar en la sede electrónica de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<https://www.jccm.es>) y en el Portal de Educación (<https://www.educa.jccm.es/es/inspeccion>)

Anualmente, en cada memoria provincial, se recoge el seguimiento del cumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta.

Además, en la memoria final, la Inspección General de Educación publicará el seguimiento del cumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta a nivel regional y lo comunicará al resto de las personas que ocupan puestos de inspección de educación en la región en las jornadas iniciales del curso próximo.

9. INFORMACIÓN DE CONTACTO CON LA ORGANIZACIÓN PRESTADORA DEL SERVICIO DE CADA PROVINCIA O DE LA IGE

Consejería de Educación, Cultura y Deporte, Inspección General de Educación:

Correo electrónico : Inspeccion.general@jccm.es

925247400/248262

Bulevar de Río Alberche, s/n, Toledo 45007

Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Albacete:

Teléfono: 67 59 64 18

Correo electrónico: inspeccion.edu.ab@jccm.es

A través de internet: Sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
Portal de educación.

<https://www.educa.jccm.es/es/inspeccion>

Presencial:

Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Albacete:

Servicio de Inspección de Educación: Avda. de la Estación, 2, 02001 Albacete.

Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Ciudad Real:

926 27 91 34

inspeccioneducativa.edu.cr@jccm.es

Presencial:

C/ Alarcos, 21, 13071 Ciudad Real

Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Cuenca:

Teléfono: 969176300

Correo electrónico: inspeccion.edu.cu@jccm.es

A través de internet: Sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
Portal de educación.

<https://www.educa.jccm.es/es/inspeccion>

Presencial: C/ Glorieta González Palencia, 2, 16002 Cuenca

Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Cuenca

Servicio de Inspección de Educación

Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Toledo:

Teléfono: 925248926

Correo electrónico: inspeccion.edu.to@jccm.es

A través de internet: Sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
Portal de educación.

<https://www.educa.jccm.es/es/inspeccion>

Presencial:

Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Toledo:

Servicio de Inspección de Educación: Av. de Europa, 26, 45003 Toledo.

Toledo 31 de julio de 2025

Inspectora General de Educación