



# I. COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

## D. OTRAS DISPOSICIONES

### CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA

*ORDEN PRE/1423/2023, de 11 de diciembre, por la que se aprueba la actualización de la carta de servicios de los centros de formación del profesorado e innovación educativa (CFIE).*

Las cartas de servicios como herramientas de gestión de calidad, de comunicación, participación y transparencia acercan la Administración a los ciudadanos, facilitan avanzar en la implantación de la mejora continua y en la calidad de la prestación de los servicios públicos.

A través de las cartas de servicios la Administración de Castilla y León informa sobre los compromisos de calidad de los servicios públicos que presta, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y a la demanda de transparencia en la actividad pública.

Mediante la Orden PAT/1394/2006, de 22 de agosto, publicada en el B.O.C. y L. n.º 174 de 8 de septiembre de 2006, se aprobó la Carta de Servicios al Ciudadano de los Centros de Formación del Profesorado e Innovación Educativa de Castilla y León (CFIE)

El Decreto 4/2021, de 18 de febrero, establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y regula en el capítulo III el «sistema de gestión de las cartas de servicios».

Según lo establecido en el artículo 19º del Decreto 4/2021, de 18 de febrero, los Centros de Formación del Profesorado e Innovación Educativa de Castilla y León, han procedido a la actualización de dicha carta de servicios.

El citado Decreto establece en su artículo 17 que las cartas de servicios se aprobarán por orden de la consejería competente en materia de calidad de los servicios, a propuesta del centro directivo competente en materia de calidad de los servicios.

La aprobación de las cartas de servicios se hará pública mediante la inserción de un extracto del contenido de esta en el Boletín Oficial de Castilla y León y se difundirá, tal como prevé el artículo 7 del Decreto 4/2021, de 18 de febrero, a través del portal de transparencia de la página web de la Junta de Castilla y León y demás medios de difusión de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y en las respectivas dependencias administrativas interesadas, así como en las oficinas y puntos de asistencia en materia de registro.

En virtud de lo dispuesto en el Artículo 1.gg) del Decreto 6/2022, de 5 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de la Presidencia, le corresponde a esta Consejería «el diseño y la ejecución de programas y proyectos para el desarrollo y evaluación de la calidad de los servicios, así como la evaluación de su funcionamiento.»

Por lo expuesto, de conformidad con la competencia que se deriva del Decreto 4/2021, de 18 de febrero, por el que se establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y visto el informe emitido por el Servicio de Calidad, Innovación y Participación Ciudadana, y la propuesta de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios,

**RESUELVO:**

*Primero.*

Aprobar la actualización de la carta de servicios de los Centros de Formación del Profesorado e Innovación Educativa de Castilla y León (CFIE), cuyo extracto aparece como anexo a la presente Orden.

*Segundo.*

La carta se difundirá según lo establecido en el Decreto 4/2021, de 18 de febrero, por el que se establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y por aquellos medios que se consideren más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

*Tercero.*

Esta orden tendrá eficacia a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León.

Valladolid, 11 de diciembre de 2023.

*El Consejero de la Presidencia,*  
Fdo.: LUIS MIGUEL GONZÁLEZ GAGO

**ANEXO****I.– DATOS DE CARÁCTER GENERAL****TÍTULO:**

Carta de Servicios de Centros de Formación del Profesorado e Innovación Educativa de Castilla y León (CFIE).

**IDENTIFICACIÓN, LOCALIZACIÓN Y CONTACTO:**

Consejería de Educación

Dirección General de Innovación y Formación del Profesorado

Servicio de Formación del Profesorado, Innovación e Internacionalización

Monasterio Ntra. Sra. de Prado

Avenida Real Valladolid s/n.–Valladolid

Tel. 983 411 500 (centralita)

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

**DE LOS CENTROS DE FORMACIÓN DEL PROFESORADO E INNOVACIÓN EDUCATIVA:**

<i>Nombre, localidad, provincia</i>	<i>Dirección</i>	<i>Correo electrónico</i>	<i>Teléfono</i>
CFIE de Ávila–Ávila	C/ D <sup>a</sup> Sotera Alcántara, s/n	<a href="mailto:05700036@educa.jcyl.es">05700036@educa.jcyl.es</a>	920224570
CFIE de Burgos–Burgos	C/ Fuentes Blancas, s/n	<a href="mailto:09700021@educa.jcyl.es">09700021@educa.jcyl.es</a>	947485464
CFIE de Miranda de Ebro– Miranda de Ebro (Burgos)	C/ La Arboleda, 6	<a href="mailto:09700031@educa.jcyl.es">09700031@educa.jcyl.es</a>	947322699
CFIE de León–León	Av/ Asturias, 8	<a href="mailto:24700021@educa.jcyl.es">24700021@educa.jcyl.es</a>	987259698
CFIE de Ponferrada– Ponferrada (León)	Av/ Huertas del Sacramento, 10.	<a href="mailto:24700033@educa.jcyl.es">24700033@educa.jcyl.es</a>	987427967
CFIE de Palencia–Palencia	C/ Fernando el Magno, s/n	<a href="mailto:34700035@educa.jcyl.es">34700035@educa.jcyl.es</a>	979711281
CFIE de Salamanca– Salamanca	C/ Pío Baroja, 1	<a href="mailto:37700034@educa.jcyl.es">37700034@educa.jcyl.es</a>	923125435
CFIE de Ciudad Rodrigo – Ciudad Rodrigo (Salamanca)	Plaza del Castillo, 1	<a href="mailto:37700022@educa.jcyl.es">37700022@educa.jcyl.es</a>	923460748
CFIE de Segovia–Segovia	Plaza Doctor Laguna, 6	<a href="mailto:40700031@educa.jcyl.es">40700031@educa.jcyl.es</a>	921461991
CFIE de Soria–Soria	C/ Caro, s/n	<a href="mailto:42700022@educa.jcyl.es">42700022@educa.jcyl.es</a>	975227540
CFIE de Valladolid–Valladolid	C/ Soto, 62	<a href="mailto:47700036@educa.jcyl.es">47700036@educa.jcyl.es</a>	983628171
CFIE de Zamora–Zamora	C/ Burgos, s/n	<a href="mailto:49700027@educa.jcyl.es">49700027@educa.jcyl.es</a>	980514398
CFIE de Benavente – Benavente (Zamora)	C/ Campo de los Salados, s/n	<a href="mailto:49700015@educa.jcyl.es">49700015@educa.jcyl.es</a>	980637749
CFPI Idiomas–Valladolid	C/ Albéniz, 1	<a href="mailto:47700024@educa.jcyl.es">47700024@educa.jcyl.es</a>	983226141
CSFP–Soria	Ronda Eloy Sanz Villa, s/n	<a href="mailto:42700101@educa.jcyl.es">42700101@educa.jcyl.es</a>	975239871
CFPR TIC–Palencia	C/ Fernando el Magno, s/n	<a href="mailto:34700138@educa.jcyl.es">34700138@educa.jcyl.es</a>	979711281

El horario de atención al público es de lunes a viernes laborables en horario de 8:30 a 14:00 horas y de 15:30 h a 20:00 h todos los días excepto los viernes por la tarde, que permanece cerrado.

#### PROPÓSITO Y OBJETIVOS:

Los Centros de Formación del Profesorado e Innovación Educativa, son centros de titularidad pública que dependen de la Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León.

Son la principal referencia para los centros docentes y su profesorado en materia de formación permanente, tanto en la detección de necesidades como en la gestión y realización de actividades formativas, desempeñando funciones de asesoramiento en el desarrollo profesional y curricular, en la implantación de programas educativos, en la promoción de la innovación, investigación e intercambio de experiencias y en la apertura al entorno, comunicación y relaciones con la comunidad educativa.

Tienen como misión facilitar al profesorado la renovación y la actualización de sus métodos, estrategias y dinámicas de trabajo.

Aportan una formación integral, teórica y práctica, promoviendo el encuentro, colaboración e intercambio profesional de los docentes, de tal modo, que éstos participen en el diseño y desarrollo de actividades que garanticen la integración de todos los agentes educativos en el centro y el conocimiento de la realidad en la que se desarrolla la labor didáctica. Su prioridad es conseguir la excelencia educativa a través del perfeccionamiento de la práctica educativa de manera que incida en el desarrollo, académico, personal y social del alumnado.

#### SERVICIOS QUE PRESTA OBJETO DE LA CARTA DE SERVICIOS:

1.– Realizar la formación permanente del profesorado, organizando y desarrollando los programas de formación del profesorado de su Plan autonómico de formación Anual que den respuesta a las necesidades detectadas (Planes de Formación en Centros, Proyectos de formación en Centros, Seminarios, Grupos de Trabajo, Proyectos de innovación, Jornadas, ....

2.– Evaluar, reconocer y certificar actividades formativas.

3.– Mantener reuniones con los responsables de formación de los centros que posibiliten un mejor desarrollo de los programas de formación.

4.– Asesorar e informar a los centros docentes y al profesorado en la planificación, diseño, desarrollo y evaluación de planes de formación.

5.– Impulsar la detección y atención a las necesidades formativas de los docentes y de los centros como núcleo formativo.

6.– Orientar a los centros docentes y al profesorado sobre la utilización de materiales y recursos didácticos y tecnológicos.

7.– Promover la innovación, la investigación educativa, la difusión y el intercambio de experiencias pedagógicas y didácticas.

8.– Participar en actividades formativas con otras instituciones en el marco de los convenios que la Consejería de Educación establezca con ellas.

9.– Apoyar y asesorar en experiencias de calidad y programas educativos europeos.

10.– Cualquier otro servicio que le sea encomendado por la normativa vigente.

#### NORMATIVA REGULADORA:

Decreto 51/2014, de 9 de octubre, por el que se regula la formación permanente del profesorado de enseñanzas no universitarias que presta sus servicios en centros docentes sostenidos con fondos públicos en la Comunidad de Castilla y León.

Orden EDU/1056/2014, de 4 de diciembre, por la que se regula la organización y funcionamiento de la Red de formación y la planificación, desarrollo y evaluación de la formación permanente del profesorado de enseñanzas no universitarias que presta sus servicios en centros docentes sostenidos con fondos públicos en la Comunidad de Castilla y León.

#### DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

1. Recibir Formación Permanente que permita su actualización científica, didáctica y profesional. La formación permanente constituye un derecho y una obligación del profesorado y permite el desarrollo de las competencias docentes.
2. Participar en igualdad de condiciones, en las diversas actividades formativas, atendiendo a los criterios de selección de las mismas.
3. Solicitar a través de los cauces oportunos, actividades formativas en función de las necesidades detectadas.
4. Participar en la propuesta del Plan Autonómico de Formación permanente del profesorado Anual y en su evaluación.
5. Estar informado del contenido del Plan Autonómico de Formación permanente del profesorado a través de los canales oficiales establecidos por la Consejería de Educación.
6. Evaluar las actividades en las que participa el profesorado y el impacto que las mismas tienen en nuestro sistema educativo, así como aportar sugerencias que ayuden a mejorar la calidad de la formación.
7. Formar parte de redes profesionales, participar en intercambios y experiencias educativas.
8. Ser certificada su participación conforme a la normativa establecida para las diferentes modalidades de las actividades de formación.
9. Ser asesorado en todo lo relativo a la formación permanente del profesorado y a la promoción de la innovación educativa.
10. Presentar quejas y sugerencias por incumplimiento de los compromisos de calidad declarados en la carta conforme a lo establecido en el punto 8º de esta carta.

**DEBERES.**

1. La formación permanente es deber de todo el profesorado, ya que es el mecanismo que garantiza la actuación competente y apropiada del docente, así como la actualización y adecuación del sistema educativo a las nuevas necesidades que la sociedad tiene en cada momento.
2. Mantener una conducta inspirada en el mutuo respeto, la tolerancia y colaboración con el personal que presta los servicios de la formación permanente.
3. Respetar y dar un uso adecuado a las instalaciones, recursos y materiales de los CFIE o en cualquier otro espacio donde se realicen las actividades formativas.
4. Conocer la normativa y condiciones que regulan el proceso de inscripción, desarrollo y evaluación de las actividades formativas.
5. Aplicar en el aula los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas en la formación para la mejora de la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje.
6. Conocer y cumplir la normativa de referencia que regula la organización de la Red de Formación en general, y de los CFIE en particular, así como los diferentes cauces y modalidades formativas.

**COLABORACIÓN, CONSULTA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA:**

Los usuarios de los servicios de los Centros de Formación del Profesorado e Innovación Educativa podrán participar mediante:

- 1.– Los escritos remitidos a la Dirección del centro y a la Dirección Provincial de Educación correspondiente.
- 2.– Las reuniones de coordinación y evaluación para centros.
- 3.– Los cuestionarios u otro mecanismo de valoración.
- 4.– Las reuniones para el equipo docente.

**MECANISMOS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD Y LA ACCESIBILIDAD**

Todos los compromisos de calidad establecidos en esta carta de servicios son de aplicación general a todo el profesorado por lo que está asegurada la igualdad en el acceso y a las prestaciones del servicio.

Los Centros de Formación del Profesorado e Innovación Educativa se encuentran ubicados en edificios accesibles.

Se establecerán medidas de apoyo para el profesorado con dificultades de movilidad y falta de autonomía, con necesidades médicas específicas, según solicitud realizada por los participantes.

## FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

Las sugerencias y quejas se podrán presentar a través de los medios establecidos en el Decreto 4/2021, de 18 de febrero, por el que se establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León:

1.– Electrónicos, a través de los modelos normalizados disponibles en la sede electrónica <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es/web/jcyl/AdministracionElectronica/es/Plantilla100Detalle/1251181050732/Tramite/1277466706825/Tramite>

2.– Telefónicos, a través del teléfono de información administrativa 012, facilitando al operador los datos de identificación y los relativos a la sugerencia o queja. En este supuesto, la conversación deberá ser grabada de acuerdo con la normativa en materia de protección de datos de carácter personal, de lo que se informará a la persona al inicio de la grabación. Una vez grabada, se leerá la sugerencia o queja para su validación y se remitirá acuse de recibo al interesado.

3.– Presenciales, ante los órganos directivos competentes del propio centro y de la correspondiente Dirección Provincial de Educación, Dirección General de Innovación y Formación del Profesorado competente en materia de formación del profesorado o mediante escrito o a través del modelo normalizado disponible en la sede electrónica, presentado en cualquiera de los lugares establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, a excepción del apartado a).

## MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA:

Tal como establece el Decreto 4/2021, de 18 de febrero, en su artículo 7.2 y 3 la difusión se realizará a través del portal de transparencia de la página web de la Junta de Castilla y León y demás medios de difusión de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Además, la carta de servicios y sus actualizaciones se difundirá en las dependencias administrativas interesadas, así como en las oficinas y puntos de asistencia en materia de registro.

Con el fin de dar a conocer los contenidos y compromisos de la Carta de Servicios al ciudadano esta Carta de Servicios se facilitará a través de:

- Correo electrónico y diferentes herramientas telemáticas de carácter corporativo.
- Folleto impreso.
- Páginas web: [Portal de Educación de la Junta de Castilla y León \(jcyl.es\)](http://Portal de Educación de la Junta de Castilla y León (jcyl.es)) y de los diferentes CFIE
- Redes sociales

## II.– COMPROMISOS DE CALIDAD.

Los niveles de calidad que se pretenden alcanzar en relación con los servicios que prestan los centros quedan reflejados en los siguientes compromisos para cada curso escolar:

1.– Publicar en el mes de septiembre de cada curso escolar la oferta de actividades formativas a través de su página web, tras la aprobación de su Plan Autonómico de Formación del Profesorado (PAF) por la Dirección General competente.

2.– Lograr una satisfacción de un mínimo de 7 sobre 10 entre los diversos sectores participantes en el Plan Autonómico de Formación del Profesorado.

3.– Responder a través del correo electrónico a las necesidades y demandas formuladas por los centros y el profesorado en un plazo no superior a 5 días lectivos contados desde el día siguiente a la recepción de estas a lo largo del curso escolar.

4.– Al menos el 60% del profesorado de centros educativos sostenidos con fondos públicos de Castilla y León participará cada curso escolar en alguna de las actividades del PAF.

5.– Conseguir que el 70% del profesorado participante en las actividades formativas, consiga al menos 1 crédito de formación.

6.– Recibir una valoración positiva de un mínimo de 7 sobre 10 por parte del profesorado participante en los Planes de Formación de centros, referida a la valoración global.

7.– Difundir a través de Redes Sociales y páginas web del CFIE al menos cincuenta noticias de actuaciones vinculadas a nuestra labor formativa cada curso escolar.

8.– Mantener el número de seguidores y de visualizaciones en los canales de comunicación utilizados (redes sociales, página web) con respecto a los datos del curso anterior.

9.– Contestar las quejas y sugerencias objeto de la Carta de Servicios en un plazo no superior a dos meses.

10.– Alcanzar los objetivos marcados en el Plan Autonómico de Formación del Profesorado.

## III.– INDICADORES DE CALIDAD.

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

1.– Publicación de la información sobre los servicios ofertados.

2.– Valoración de satisfacción alcanzada respecto a la participación en el Plan de Formación del Profesorado.



3.– Porcentaje de respuestas realizadas a través del correo electrónico en el plazo establecido.

4.– Porcentaje del profesorado de centros educativos sostenidos con fondos públicos de Castilla y León que participa cada curso escolar en actividades del Plan de Formación.

5.– Porcentaje del profesorado participante que consigue al menos el reconocimiento de 1 crédito de formación.

6.– Valoración global obtenida referida a la participación en los Planes de Formación de centros.

7.– Publicaciones referidas al CFIE en los canales de comunicación utilizados por cada uno.

8.– Número de seguidores y número de visualizaciones en el canal preferente de comunicación.

9.– Respuesta a quejas y sugerencias objeto de la Carta de Servicios en el plazo establecido.

10.– Consecución de objetivos del Plan Autonómico de Formación del Profesorado según los indicadores de este.

#### IV.– ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA.

Consejería de Educación

Dirección General de Innovación y Formación del Profesorado

Servicio de Formación del Profesorado, Innovación e Internacionalización

Monasterio Ntra. Sra. de Prado

Avenida Real Valladolid s/n.–Valladolid

Tel. 983 411 500 (centralita)

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