

## ANEXO II

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

## 1.- PRESENTACIÓN

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

En este proceso, las prioridades han estado orientadas a:

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

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

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

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

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

## 2.- PRINCIPIOS: METODOLÓGICOS Y OPERATIVOS

## 2.1. PRINCIPIOS METODOLÓGICOS:

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

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

## 2.2. PRINCIPIOS OPERATIVOS:

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

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

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

## 3.- OBJETIVOS:

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

De ella se derivan los siguientes objetivos:

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

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

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

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

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

## • NIVEL 1:

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

## • NIVEL 2:

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

## • NIVEL 3:

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

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

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

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

## ACTUACIONES

## NIVEL 1

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

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

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

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

## NIVEL 2

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

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

## NIVEL 3

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

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

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

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

## ACTUACIONES

## NIVEL 1

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

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

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

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

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

6.- Evaluar las modalidades de experiencias de calidad.

Las modalidades de experiencias de calidad son las siguientes:

2.1. *El plan de mejora:*

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

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

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

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

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

*Características de los planes de mejora.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.3. *Sistemas de acreditación:*

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

Se realizan mediante una doble vía:

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

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

#### 2.4. Planes de desarrollo.

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

#### 2.5. Cartas de Servicios.

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

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

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

#### NIVEL 2

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

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

#### NIVEL 3

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

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

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

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

#### ACTUACIONES

##### NIVEL 1

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

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

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

##### NIVEL 2

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

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

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

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

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

#### NIVEL 3

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

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

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

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

#### ACTUACIONES

##### NIVEL 1

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

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

##### NIVEL 2

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

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

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

##### NIVEL 3

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

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

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

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

#### ACTUACIONES:

##### NIVEL 1

1.-Detección y estudio de las necesidades formativas.

2.- Diseñar un itinerario formativo:

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

3.- Incluir nuevas fórmulas formativas

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

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

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

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

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

NIVEL 2

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

NIVEL 3

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

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

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

ACTUACIONES

NIVEL 1

1.- Profundizar en los reconocimientos individuales:

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

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

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

NIVEL 2

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

NIVEL 3

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

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

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

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

ACTUACIONES

NIVEL 1

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

2.- Desarrollo y evaluación del Programa Infoeduc@.

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

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

NIVEL 2

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

NIVEL 3

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

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

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

ACTUACIONES

NIVEL 1

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

2.- Convocatoria de licencias por estudios.

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

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

NIVEL 2

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

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

NIVEL 3

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

5.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

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

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

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

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