III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Educación, Cultura y Deportes

Resolución de 22/09/2026, de la Viceconsejería de Educación, Universidades e Investigación, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios de la Inspección de Educación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. [2026/6969]

La Carta de Servicios de la Inspección de Educación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha se aprobó mediante la Resolución de 26/09/2023, de la Viceconsejería de Educación, Universidades e Investigación, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Inspección de Educación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha nº 194 de 09/10/2023 y se prorrogó mediante Resolución de 03/10/2025, de la Viceconsejería de Educación, Universidades e Investigación, por la que se prorroga la Carta de Servicios de la Inspección de Educación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha nº 198 de 14/10/2025.

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, Universidades e Investigación, 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.

En cumplimiento de lo establecido sobre la revisión y actualización de contenidos de la Carta de Servicios de la Inspección de Educación, aprobada en 2023 y prorrogada en 2025, es conveniente actualizar los contenidos con la modificación parcial de algunos de sus compromisos e indicadores y la inserción de otros nuevos, con el fin de seguir mejorando los servicios prestados a la comunidad educativa y, en general, a la ciudadanía.

Por lo expuesto, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 38.2 de la Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha y en el artículo 9.1 del 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, y de conformidad con las facultades atribuidas por el 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,

Resuelvo:

Primero. Aprobar la actualización de la Carta de Servicios de la Inspección de Educación de Castilla-La Mancha, que a continuación se inserta, cuya vigencia será de dos años.

Segundo. Ordenar la publicación de esta Resolución en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Tercero. Difundir esta Carta de Servicios en la Sede Electrónica de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

https://www.jccm.es,enelPortaldeEducación

https://educacion.castillalamancha.es

y además por otros canales que faciliten su conocimiento.

Cuarto. Esta resolución surtirá efectos el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Toledo, 22 de septiembre de 2026

La Viceconsejera de Educación,
Universidades e Investigación
MARÍA DEL MAR TORRECILLA SÁNCHEZ

Anexo I. Carta de Servicios de la Inspección de Educación de la JCCM.

1.- Datos identificativos.

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, Universidades e Investigación. 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 45/2026, de 7 de septiembre, por el que se regula la Inspección de Educación de Castilla-La Mancha.

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, modificada por la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre.

B) Autonómica:
- Decreto 45/2026, de 7 de septiembre, por el que se regula la Inspección de Educación de Castilla-La Mancha.
- Resolución de 17-07-2026, de la Viceconsejería de Educación, Universidades e Investigación, por la que se determinan las zonas de inspección de educación en cada una de las provincias de Castilla-La Mancha.
- Resolución de 16/07/2024, 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 2024-2025, 2025-2026 y 2026-2027.

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 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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 y garantizar el cumplimiento del 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. Elaborar y elevar a la Administración educativa al menos un informe de las actuaciones prioritarias por curso escolar sobre aspectos relevantes del sistema educativo en el ámbito provincial y regional, con publicación de sus conclusiones en el Portal de Educación.
5. 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.
6. Mantener la formación actualizada mediante planes de formación a los inspectores y a las inspectoras para el correcto cumplimiento de sus tareas profesionales.
7. Realizar una evaluación periódica de la satisfacción de los servicios ofrecidos por la Inspección de Educación.
8. Atender a los equipos directivos que requieran la atención de los servicios de inspección de educación en un tiempo no superior a 10 días.

6.- Indicadores de calidad asociados a los compromisos

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su grado de consecución.
Los indicadores correspondientes a esta Carta son los que se relacionan en el Anexo II de esta Resolución y también pueden consultarse en el Portal de Educación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha:

https://educacion.castillalamancha.es/inspeccion-de-educacion-de-castilla-la-mancha

donde se actualizarán con periodicidad anual los resultados de su cumplimiento.

7.- Formas de participación, iniciativas, sugerencias, quejas y reclamaciones

Si la ciudadanía quiere plantear alguna iniciativa o sugerencia que nos permita mejorar los servicios que prestamos, así como presentar una reclamación, puede hacerlo por cualquiera de los medios siguientes:

- A través de la cuenta de correo electrónico en la siguiente dirección electrónica: inspeccion.general@jccm.es
- Presencialmente, a través de los impresos normalizados presentes en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración autonómica.
- De forma presencial sin tener que acompañar escrito, en cualquier oficina de la Junta de Comunidades, siendo la unidad de Registro la encargada de formalizarlas en impreso normalizado.
- Por correo postal mediante escrito dirigido a Inspección General de Educación, Viceconsejería de Educación, Universidades e Investigación, Consejería de Educación, Cultura y Deportes, Bulevar de Río Alberche, s/n, 45007, Toledo.
- Por correo electrónico dirigido a los buzones habilitados a tal efecto en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (http://www.jccm.es)
- Mediante llamada al teléfono único de información 012, si llama desde alguna localidad de la comunidad autónoma o al teléfono 925274552, si llama desde fuera de Castilla-La Mancha o desde una localidad de ésta con prefijo de otra comunidad autónoma.
- A través del formulario electrónico de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (https://www.jccm.es) que remitirá automáticamente la iniciativa, queja o sugerencia a la consejería responsable del servicio objeto de la misma.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles, contados desde el siguiente al de su recepción por el órgano competente para su resolución.

8.- Garantías. Medios de subsanación

En el caso de que su reclamación evidencie el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, el Servicio de Inspección contactará con usted en el plazo de setenta y dos horas, a partir de su recepción, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, correo electrónico) para solicitar sus disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

9.- 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://educacion.castillalamancha.es/inspeccion-de-educacion-de-castilla-la-mancha

Al finalizar cada curso, en cada plan de mejora provincial, se recogerá el seguimiento del cumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta. Además, en el plan de mejora regional a final de cada curso, la Inspección General de Educación publicará el seguimiento del cumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta a nivel regional y lo comunicará en las jornadas iniciales de cada nuevo curso a las personas que ocupan puestos de inspección de educación en la región.

10.- Información de contacto con la organización prestadora del servicio

Telefónico:

Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Albacete:
967 59 64 18
inspeccion.edu.ab@jccm.es
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Ciudad Real:
926 27 96 01
inspeccioneducativa.edu.cr@jccm.es
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Cuenca:
969 17 63 00
inspeccion.edu.cu@jccm.es
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Guadalajara:
949 88 79 32
949 36 01 03
inspeccion.edu.gu@jccm.es
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Toledo:
925 24 89 26
925 28 65 23
inspeccion.edu.to@jccm.es
Inspección General de Educación:
925396209
inspección.general@jccm.es

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

https://educacion.castillalamancha.es/inspeccion-de-educacion-de-castilla-la-mancha

Presencial:

Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Albacete:
Av. de la Estación, 2, 02001 Albacete
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Ciudad Real:
Ronda del Carmen, 1, Planta 3, 13005 Ciudad Real
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Cuenca:
Glorieta González Palencia, 2, 16002 Cuenca
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Guadalajara:
C. Juan Bautista Topete, 1, 3, 19001 Guadalajara
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Toledo:
Av. de Europa, 26, 45003 Toledo

Horario general:

De lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 h.
Sábados, domingos y festivos, cerrado.

Por correo postal:

Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Albacete; Servicio de Inspección de Educación: Av. de la Estación, 2, 02001 Albacete

Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Ciudad Real; Servicio de Inspección de Educación: Ronda del Carmen, 1, Planta 3, 13005 Ciudad Real
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Cuenca; Servicio de Inspección de Educación: Glorieta González Palencia, 2, 16002 Cuenca
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Guadalajara; Servicio de Inspección de Educación: C. Juan Bautista Topete, 1, 3, 19001 Guadalajara.
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Toledo; Servicio de Inspección de Educación: Av. de Europa, 26, 45003 Toledo.
Consejería de Educación, Cultura y Deportes, Inspección General de Educación: Bulevar de Río Alberche, s/n, 45007 Toledo.

Transporte público

Consejería de Educación, Cultura y Deporte, Inspección General de Educación: Bulevar de Río Alberche, s/n, Toledo 45007-Autobuses urbanos 61,62,91.

Anexo II. Indicadores de la Carta de Servicios de la Inspección de Educación de Castilla-La Mancha.

Servicios	Compromisos	Indicadores	Cumplimiento indicadores	Periodicidad en la publicación de indicadores
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 y garantizar el cumplimiento 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
		Publicación al inicio de cada curso de los planes de actuación o, en su caso, de las Instrucciones anuales correspondientes en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y en el Portal de Educación.	100% publicado	Anual
		Publicación de las actualizaciones o prórrogas de la Carta de Servicios en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y/o en el Portal de Educación.	100% publicado	Anual
		Número de supervisiones de práctica docente o función directiva realizadas con informe/reseña individualizada elaborado.	100% de supervisiones realizadas	Anual
		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

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 atención a la solicitud de información a la comunidad educativa, registradas a través de una aplicación en cada Servicio de Inspección, recogido por la secretaría de Inspección de Educación	- 0 quejas	Anual
		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
		Utilización de las herramientas prescriptivas de la Inspección de Educación por el 100 % de los inspectores.	100%	Anual

3. Participar en la evaluación del sistema educativo y de los elementos que lo integran.	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.	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 10 comunicaciones por Servicios de Inspección de Educación y por la Inspección General de Educación a otras instituciones.	Trimestral
		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 10 reuniones cada trimestre con los diferentes órganos de la Consejería.	Trimestral
		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 mientras permanecen abiertos los centros educativos.	Mensual
			Al menos un acta trimestral en el consejo provincial.	Trimestral
			Al menos cinco actas provinciales al trimestre en las coordinaciones de zona.	Trimestral

	Elaborar y elevar a la Administración educativa al menos un informe de las actuaciones prioritarias por curso escolar sobre aspectos relevantes del sistema educativo en el ámbito provincial y regional, con publicación de sus conclusiones en el Portal de Educación.	Porcentaje de informes de las actuaciones prioritarias elevados a la administración educativa en el plazo previsto.	100%	Anual

4. 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
5. 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.	Mantener la formación actualizada mediante planes de formación a los inspectores y a las inspectoras para el correcto cumplimiento de sus tareas profesionales.	Itinerarios formativos obligatorios definidos en el Plan General de Actuación y Formación Número de actividades formativas y temáticas desarrolladas, convocadas según el Plan General de Actuación y Formación. Número de actividades formativas desarrolladas de manera voluntaria por los inspectores e inspectora en cada curso escolar. Número de ponencias impartidas por los inspectores y por las inspectoras en cada Servicio o en la Inspección General de Educación y temáticas de dichas ponencias.	-100% itinerarios formativos obligatorios definidos. Número igual o superior a 3 anuales. Número de actividades (voluntarias) igual o superior al número de personas que ejercen puestos de Inspección. Mantenimiento de un Registro regional y provincial que incluya el número y temáticas de las ponencias impartidas en cada Servicio y en la Inspección General de Educación	Anual Anual Anual Anual

6. 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 de centros educativos sostenidos con fondos públicos para verificar el grado de satisfacción de la comunidad educativa.	Encuesta bianual, coincidente con la evaluación de la inspección de educación. Obtener 4 sobre 5.	Bianual
7. 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 % de atención con comunicación fluida entre inspección y equipos directivos.	Trimestral