



1º)- Información general.

1. Alcance de la Carta de Servicios.

Los servicios relacionados con la diversidad, orientación e interculturalidad.

2. Objetivo y misión de la Organización.

El Departamento de Educación tiene como fin, en relación con la atención a la diversidad, la orientación y la multiculturalidad, la inclusión educativa de todo el alumnado de enseñanzas no universitarias, en colaboración con el profesorado, las familias y cuantos directa o indirectamente intervienen en la labor educativa; especialmente del alumnado que presenta Necesidades Educativas Específicas, bien sean de manera temporal o permanente.

3. Datos identificativos de la organización responsable de la Carta.

Denominación: Servicio de Diversidad, Orientación y Multiculturalidad.

Área: Educación. Dirección General de Ordenación, Calidad e Innovación.

Responsable del Servicio: Directora del Servicio.

4. Relación de los servicios prestados.

1. Elaboración de normativa referida a la orientación, NEE y multiculturalidad.
2. Planificación, seguimiento y valoración de Programas y Proyectos relacionados con la diversidad, orientación e interculturalidad.
3. Elaboración de criterios técnicos para la concesión de personal a los centros educativos en la atención a la diversidad y orientación.
4. Subvenciones y ayudas a los centros y a las familias para la atención del alumnado.
5. Asesoramiento en los ámbitos de la orientación, NEE e interculturalidad.
6. Participación en la formación específica de los profesionales dirigida a mejorar la respuesta educativa, con elaboración y difusión de materiales.

5. Participación de los usuarios en la mejora.

Sistema de quejas y sugerencias:

- Buzón de sugerencias de la web del Servicio.
- Direcciones electrónicas del Servicio.
- Buzón de sugerencias web del Departamento.
- Registro.

Modalidades de colaboración o participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios:

- Cuestionarios sobre papel y en la página Web.

6. Derechos y obligaciones de los personas usuarias.

Derechos:

- A recibir información y asesoramiento personal y/o a través de la Web.

- A participar en las propuestas de mejora de los programas de Atención a la Diversidad.
- Participar en la formación siguiendo los criterios establecidos.

Obligaciones:

- Conocer la normativa referente a los programas de Atención a la Diversidad.
- Rellenar los cuestionarios, memorias y otros instrumentos que valoran los programas o proyectos del Servicio.

7. Normativa aplicable a los servicios objeto de la carta.

ORDEN FORAL 93/2008 de 13 de Junio, del Consejero de Educación, por la que se regula la atención a la diversidad en los centros educativos de Educación Infantil y Primaria y Educación Secundaria de la Comunidad Foral de Navarra.

DECRETO FORAL 76/1993, de 1 de marzo, por el que se crea el Centro de Recursos de Educación Especial.

DECRETO FORAL 153/1999, de 10 de mayo, por el que se regula la Orientación Educativa en los centros públicos de la Comunidad Foral de Navarra.

2º)- Compromisos que se contraen en relación con los servicios que se prestan e indicadores para evaluar el cumplimiento de los compromisos.

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
1. Elaboración de normativa referida a la orientación, NEE y multiculturalidad.	1. Facilitar la colaboración del profesorado en la elaboración de la normativa posibilitando tiempos para alegaciones y aportaciones.	1. Porcentaje de profesionales que han colaborado.
2. Planificación, seguimiento y valoración de Programas y Proyectos relacionados con la diversidad, orientación e interculturalidad.	2. Valorar los programas de atención a la diversidad y proponer líneas de mejora a los profesionales que los desarrollan.	2. Propuesta de líneas de mejora en el 100% de los programas desarrollados.
3. Elaboración de criterios técnicos para la concesión de personal a los centros educativos en la atención a la diversidad y orientación.	3. Dar respuesta explícita y argumentada a los centros respecto a la solicitud de recursos humanos en el plazo máximo de un mes desde su recepción.	3. Porcentaje de centros que en plazo han recibido respuesta.
4. Subvenciones y ayudas a los centros y a las familias para la atención del alumnado.	4. Mantener estable el calendario de publicación de las convocatorias.	4. Publicación en las fechas previstas de las convocatorias, con un margen de un mes.
5. Asesoramiento en los ámbitos de la orientación, NEE e interculturalidad.	5. Recoger las consultas frecuentes (a partir de cinco consultas iguales) y exponerlas con las respuestas correspondientes en la Web del Servicio.	5. Publicación en la Web de las respuestas a las preguntas frecuentes.

3º)- Información complementaria

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LOS CENTROS EN LOS QUE SE PRESTAN LOS SERVICIOS	
CENTRO	Departamento de Educación
DIRECCIÓN POSTAL	C/ Sto. Domingo s/n 31001 Pamplona
TELÉFONO	Diversidad: (848 42 69 71) Multiculturalidad: (848 42 62 31) Orientación: (848 42 66 24)
FAX	848 426052
WEB	http://educacion.pnte.cfnavarra.es/portal/Guia+del+Profesorado/Recursos+Educativos
EMAIL	Diversidad: mberzalf@cfnavarra.es Orientación: vviscard@cfnavarra.es Multiculturalidad: mcaraval@cfnavarra.es
HORARIO	08:30 h a 14:30 h
LUGARES DE ATENCIÓN	Departamento de Educación. Escalera izquierda, 2º piso