

 <b>Gobierno de Navarra</b>	Lenguas extranjeras en el ámbito escolar	<b>EDICIÓN:1</b>
--	--	------------------

## 1º)- Información general.

### 1. Alcance de la Carta de Servicios

La presente carta de servicios constituye el documento de acceso público a través del cual el Departamento de Educación, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, el Decreto Foral 72/2005, de 9 de mayo y la Orden Foral 119/2005, de 11 de octubre, informa a los usuarios sobre los programas educativos dirigidos al profesorado y al alumnado para mejorar el aprendizaje de lenguas extranjeras.

Los compromisos incluidos en esta carta de servicios se han adquirido voluntariamente para una mejor prestación de sus servicios públicos. No tienen carácter de disposición normativa y no surten efectos jurídicos vinculantes.

### 2. Objetivo y misión de la Organización

Fomentar el uso comunicativo de las lenguas extranjeras que se aprenden en el sistema educativo navarro, especialmente del inglés.

Gestionar y procurar recursos educativos que mejoren el aprendizaje.

Promover la investigación y la implantación de programas innovadores que aporten calidad en la enseñanza de las lenguas.

Promover redes de centros que permitan la participación del profesorado en foros de difusión de buenas prácticas.

### 3. Datos identificativos de la Organización responsable de la Carta

Servicio de Planificación Lingüística Escolar

Departamento de Educación

c) Santo Domingo s/n

31008 Pamplona

Navarra

TF: 848 426543

FAX: 848 426615

Página Web: <http://educación.pnte.cfnavarra.es>

### 4. Relación de los servicios prestados

Servicio prestado	Detalles de los servicios
<b>PROGRAMAS PARA LA MEJORA DEL APRENDIZAJE DE LENGUAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Semana de inglés durante el curso escolar (English Week)</li> <li>• Cursos de inmersión en inglés y francés durante el verano para alumnado de primaria y secundaria</li> <li>• Programa de verano en el extranjero para el alumnado</li> <li>• Programa académico en EEUU, Canadá e Irlanda</li> <li>• Programa de intercambios</li> </ul>
<b>PROGRAMAS PARA LA MEJORA DE LA ENSEÑANZA DE LENGUAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas docentes para profesorado en centros del extranjero.</li> <li>• Programa cursos de verano en el extranjero para profesorado</li> <li>• Programa de auxiliares de conversación</li> </ul>

## 5. Participación de los usuarios en la mejora

### Sistema de quejas y sugerencias

- Cuestionario de evaluación de cada programa contestado por los participantes al término de los mismos.
- Seguimiento de los programas mediante Informes trimestrales (Programa de Auxiliares de conversación).
- Correo electrónico facilitado a centros, familias y participantes en cada convocatoria
- Jornada de evaluación a la finalización del programa (Prácticas docentes en el extranjero).
- Seguimiento y contacto personalizado con los participantes, a través de correo electrónico y teléfono en los diferentes programas.

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

- Los participantes en nuestros programas, las familias, los centros y el profesorado pueden hacer sugerencias, preguntas, quejas y reclamaciones a través de:
  - Jornadas de evaluación.
  - Cuestionarios al finalizar las actividades.
  - Atención permanente a centros, familias y participantes a través de correo electrónico y teléfono.
  - Los centros educativos de Navarra colaboran en la difusión de estos programas hacia las familias y el alumnado.

## 6. Derechos y obligaciones de las personas usuarias

### -Derechos:

- El usuario tiene derecho a recibir el servicio prestado tal y como se establece en convocatoria.

### -Obligaciones:

- Presentar toda la documentación exigida en plazo.
- No se falsearán datos y no se incumplirán las normas de las convocatorias o las que el Departamento determine.

## 7. Normativa aplicable a los servicios objeto de la Carta

### Convocatorias anuales para cada programa. Referencia de últimas convocatorias:

RESOLUCIÓN 86/2008, de 4 de marzo, por la que se aprueban los cursos de verano de formación del profesorado en el extranjero (BON 31-3-08).

RESOLUCIÓN 278/2008, de 11 de junio, por la que se convoca el programa de prácticas docentes.

RESOLUCIONES 64, 65 y 66/2008, de 22 de febrero, por las que se convocan los programas de inmersión de inglés y francés para el alumnado de Primaria y Secundaria (BON 17-3-08).

RESOLUCIONES 71 y 72/2008, de 26 de febrero, por las que se convocan los programas de verano en el extranjero para el alumnado de ESO y Bachillerato (BON 17-3-08).

RESOLUCIÓN 87/2008, de 4 de marzo, por la que se convoca el programa académico en el extranjero para alumnado de ESO y Bachillerato (BON 21-3-08).

RESOLUCIÓN 288/2008, de 18 de junio, por la que se convoca el programa de auxiliares de conversación para los centros públicos de Infantil y Primaria y de Secundaria (BON 25-7-08).

**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
<b>1-PRÁCTICAS DOCENTES PARA PROFESORES EN EL EXTRANJERO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar a conocer el centro educativo extranjero de destino y familia anfitriona con 15 días de adelanto</li> <li>• Comunicación personalizada a todos los solicitantes en la fecha de compromiso. Esta comunicación será electrónica a todo el que facilite dirección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de profesores comunicados en fecha de compromiso</li> <li>• Fecha comunicación</li> </ul>
<b>2-PROGRAMA DE CURSOS DE VERANO EN EL EXTRANJERO PARA EL PROFESORADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicar convocatoria del programa antes del 1 de marzo</li> <li>• Adjudicación de cursos antes del 17 de abril</li> <li>• Facilitar información detallada sobre el contenido del curso y el régimen de alojamiento y comidas en la propia convocatoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha publicación BON</li> <li>• Comunicación de adjudicación en la Web</li> <li>• Publicación de anexos con información completa en la convocatoria</li> </ul>
<b>3-PROGRAMA DE AUXILIARES DE CONVERSACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adjudicación definitiva de plazas antes del 15 de junio</li> <li>• Comunicar a los centros educativos la adjudicación de un auxiliar antes del 30 de junio de 2009</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de publicación de la convocatoria y acta de selección de participantes</li> <li>• Envío de las comunicaciones a los centros antes del 30 de junio de 2009</li> </ul>
<b>4-CURSOS DE INMERSIÓN INGLÉS PARA ALUMNADO DE PRIMARIA Y DE ESO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicar convocatoria antes del 30 de enero</li> <li>• Adjudicación definitiva de plazas antes del 15 de abril</li> <li>• Comunicar a todos los solicitantes su situación antes del 30 de abril</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de publicación en BON</li> <li>• Publicación del listado definitivo en la Web</li> <li>• % de comunicaciones realizadas</li> </ul>
<b>5-PROGRAMA DE VERANO EN EL EXTRANJERO PARA EL ALUMNADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adjudicación definitiva de plazas antes del 15 de abril</li> <li>• Comunicación personalizada a todos los solicitantes antes del 20 de abril. Esta comunicación será electrónica a todo el que facilite dirección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de publicación en la Web</li> <li>• % de comunicaciones realizadas en fecha</li> </ul>
<b>6-PROGRAMA ACADÉMICO EN EL EXTRANJERO PARA EL ALUMNADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicar convocatoria del programa antes del 30 de enero</li> <li>• Adjudicación definitiva de plazas antes del 1 de abril</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de publicación de la convocatoria en BON</li> <li>• Fecha de publicación en la Web</li> </ul>

### 3º)- Información complementaria

<b>INFORMACIÓN DE CONTACTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LOS CENTROS EN LOS QUE SE PRESTAN LOS SERVICIOS</b>	
<b>CENTRO</b>	Departamento de Educación
<b>DIRECCIÓN POSTAL</b>	C/ Sto. Domingo s/n 31001 Pamplona
<b>TELÉFONO</b>	848426543
<b>WEB</b>	<a href="http://educación.pnte.cfnavarra.es">http://educación.pnte.cfnavarra.es</a>
<b>ACCESO TRANSPORTE</b>	Autobuses Urbanos
<b>HORARIO</b>	08:30 h a 14:30 h

#### **Otros datos de interés sobre los servicios prestados**

Las empresas adjudicatarias y/o instituciones que ejecutan los programas de inmersión y en el extranjero son las responsables de la gestión y desarrollo de los mismos.