

 Gobierno de Navarra	Integración Curricular de las Tecnologías de la Información y la Comunicación	EDICIÓN 1
--	--	------------------

1º)- Información general.

1. Alcance de la Carta de Servicios

La integración curricular de las tecnologías de la información y la comunicación.

2. Objetivo y misión de la Organización

Integración de las herramientas TIC en la gestión de los centros y en el desarrollo del currículo, facilitando la formación del profesorado, además de las infraestructuras tecnológicas necesarias.

3. Datos Identificativos de la Organización responsable de la Carta

Sección de Tecnologías de la Información y la Comunicación.
 Jesús M^a Olejua Hita, Jefe de la Sección

4. Relación de los servicios prestados

Servicio prestado	Detalles de los servicios
<ul style="list-style-type: none"> Coordinación con otros Departamentos, con otras Comunidades Autónomas y con la Administración Central en cuestiones referentes a las Nuevas Tecnologías y la Educación. 	<ul style="list-style-type: none"> Recogida, depuración y explotación de la estadística educativa y participación en la coordinación con las instituciones que gestionan los datos estadísticos de Navarra y del Estado. Coordinación con otras unidades del Departamento para la implantación de aplicaciones informáticas y desarrollo de las mismas.
<ul style="list-style-type: none"> Herramientas de software para la gestión 	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento, desarrollo y gestión de las aplicaciones informáticas de gestión escolar para los centros educativos de enseñanzas no universitarias.
<ul style="list-style-type: none"> Gestión y mantenimiento de los servidores, aplicaciones y conectividad del Programa de Nuevas Tecnologías y Educación. 	<ul style="list-style-type: none"> Planificación y mantenimiento de los sistemas de comunicaciones y del equipamiento informático de los centros educativos. Apoyo a la solución de incidencias en los centros.
<ul style="list-style-type: none"> Promoción del uso de las nuevas tecnologías en el sistema educativo y su integración dentro de las áreas curriculares. 	<ul style="list-style-type: none"> Promover la extensión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a los centros educativos Promover la formación de equipos de profesores a través de proyectos. Promover la formación del profesorado en el uso de/con herramientas TIC. Promover, gestionar y coordinar la creación de contenidos educativos en Internet para su utilización por parte del alumnado de los centros educativos.

5. Participación de los usuarios en la mejora

Sistema de quejas y sugerencias.

- Solicitudes y peticiones vía correo postal.
- Partes de incidencias vía Web.
- Notificación de incidencias, demandas, sugerencias, etc., por correo electrónico.
- Llamadas telefónicas.
- Foros técnicos.
- Valoraciones de los participantes en las actividades formativas online

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

- Valoración y respuestas de todas las sugerencias recibidas.
- Relación de los equipos directivos y de los responsables TIC de los centros con el personal de la Sección y los asesores de NNTT.

6. Derechos y obligaciones de las personas usuarias

Derechos:

- Recibir la información adecuada ante cualquier consulta que realicen.
- Ser escuchadas y que sus sugerencias sean valoradas y respondidas.
- Recibir el servicio solicitado, en la medida que sea una competencia de la Sección.

Obligaciones:

- Identificarse de manera completa y correcta al requerir el servicio de la Sección.
- Utilizar de modo adecuado las herramientas facilitadas por el Departamento de Educación.
- Facilitar la información que se le solicite por parte de la Sección.
- Cumplir los compromisos personales adquiridos respecto a equipos, acciones formativas y cualesquiera otras que se deriven de los servicios prestados por la Sección.

7. Normativa aplicable a los servicios objeto de la Carta

DECRETO FORAL 122/2007, de 3 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Educación.

ORDEN FORAL 203/2007, de 11 de diciembre, del Consejero de Educación, por la que se establecen la adscripción y funciones de los Negociados del Departamento de Educación

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
<p>Recogida, depuración y explotación de la estadística educativa y participación en coordinación con las instituciones que gestionan los datos estadísticos de Navarra y del Estado.</p>	<p>Cumplir los plazos de actualización de la información estadística a disposición de los organismos oficiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Del Estado: <ul style="list-style-type: none"> i) Avance de datos en abril. ii) Datos estimativos en julio. iii) Datos detallados en noviembre. iv) Becas en junio. b) Navarra: <ul style="list-style-type: none"> i) Junio 	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de actualización de la información estadística.
<p>Coordinación con otras unidades del Departamento para la implantación de aplicaciones informáticas y desarrollo de las mismas.</p>	<p>Responder a las peticiones hechas a comienzo de curso escolar por otras unidades del Departamento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Número de aplicaciones nuevas desarrolladas y grado de cumplimiento de las peticiones y sus plazos.
<p>Mantenimiento, desarrollo y gestión de las aplicaciones informáticas de gestión escolar para los centros educativos de enseñanzas no universitarias.</p>	<p>Mantener actualizado el sistema de gestión para los centros públicos y concertados no universitarios de acuerdo a la planificación de desarrollo del mismo hecha a finales de año.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de cumplimiento de la planificación con especial atención al número de nuevos módulos incorporados al sistema de gestión.

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
Planificación y mantenimiento de los sistemas de comunicaciones y del equipamiento de los centros educativos.	Cumplir al 100% las previsiones de infraestructuras de comunicaciones (conexión a Internet y redes de área local) fijadas en el plan anual acordado con la empresa OPNATEL, gestionarlas y mantenerlas operativas.	<ul style="list-style-type: none"> Número y porcentaje de centros con conexión de banda ancha por cada una de los tipos de conectividad existentes. Número y porcentaje de centros donde se ha instalado el Proyecto Trenza.
Apoyo a la solución de incidencias en los centros.	Responder a las incidencias planteadas por los centros y los docentes en un plazo no superior a 10 días.	<ul style="list-style-type: none"> Número total de incidencias tramitadas a lo largo del curso escolar que superan el plazo de respuesta.
Promover la extensión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los centros educativos	Analizar las necesidades de los centros en el ámbito de las TIC y recogidas a través de los informes de centro en mayo.	<ul style="list-style-type: none"> Número de informes de centro elaborados por los asesores de NNTT.
	Asesoramiento a los centros de acuerdo a las peticiones formuladas en dichos informes, y recogidas en la planificación anual.	<ul style="list-style-type: none"> Número de acciones formativas realizadas por los asesores de NNTT y grado de cumplimiento de la programación anual.
Promover la formación de equipos de profesores a través de proyectos.	Mantener una actualización técnica y didáctica en el conocimiento y aplicación de las TIC promoviendo su extensión en el ámbito educativo.	<ul style="list-style-type: none"> Número de servicios web educativos para centros y número de centros que hacen uso de dichos servicios con el porcentaje de incremento anual.
	Favorecer el logro de la competencia del profesorado en el tratamiento de la información digital promoviendo la realización de proyectos en NNTT.	<ul style="list-style-type: none"> Número de proyectos de NNTT, de docentes y de centros implicados en ellos.
Promover la formación del profesorado en el uso de/con herramientas TIC.	Proporcionar formación en el ámbito de la competencia digital y de tratamiento de la información, y en la integración curricular de las TIC buscando una mejora de las tasas de certificación y participación.	<ul style="list-style-type: none"> Tasa de certificación y de participación del profesorado en dichos cursos. Número de modalidades formativas y certificados expedidos en la formación presencial.

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
Promover, gestionar y coordinar la creación de contenidos educativos en Internet para su utilización por parte del alumnado de los centros educativos.	Promover la creación de nuevos objetos digitales de aprendizaje.	<ul style="list-style-type: none"> Número de objetos de digitales de aprendizaje nuevos accesibles a través del PNTE
	Ofrecer un espacio virtual de trabajo, tanto para alumnado como para profesorado, con actividades que amplíen, complementen o desarrollen aspectos del currículo de Primaria.	<ul style="list-style-type: none"> Número de propuestas de trabajo nuevas incorporadas en el portal de recursos "La Cabaña del Bosque", Número de actividades didácticas nuevas subidas por el alumnado a dicho portal.

3º) Información complementaria.

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LOS CENTROS EN LOS QUE SE PRESTAN LOS SERVICIOS	
CENTRO	Departamento de Educación, Sección TIC
DIRECCIÓN POSTAL	C/ Sto. Domingo s/n 31001 Pamplona
TELÉFONO	848 426 348
FAX	848 426 052
WEB	http://educacion.pnte.cfnavarra.es
EMAIL	ayuda@pnte.cfnavarra.es
ACCESO TRANSPORTE	Autobús urbano. Líneas 6 y 14
HORARIO	Presencial: 8:30 h-14:30 h
MEDIOS	Telefónico y on line: 8:00h-15:00 h