

 Gobierno de Navarra	Ayudas al alumnado de Formación Profesional	EDICIÓN: 1
--	---	------------

1º)- Información general.

1. Alcance de la Carta de Servicios

Ayudas específicas al alumnado de formación profesional en Navarra

2. Objetivo y misión de la Organización

Misión: El objetivo del Departamento de Educación en relación con la Formación Profesional es el desarrollo integral de la FP en Navarra. Su misión es proporcionar una formación profesional que consiga que las personas alcancen y/o actualicen las competencias y cualificaciones para el desempeño eficiente de una actividad profesional, dando respuesta eficaz a las necesidades formativas de los distintos sectores productivos.

El objetivo que persigue el Departamento de Educación a través de estas ayudas es contribuir a sufragar los gastos del alumnado, derivados de su participación en los Programas de Iniciación Profesional y en los Proyectos europeos de movilidad

3. Datos identificativos de la Organización responsable de la Carta

Denominación: Dirección General de Formación Profesional y Universidades

Área: Servicio de Formación Profesional

Responsable del área: Director del Servicio de Formación Profesional

4. Relación de los servicios prestados

Servicio prestado	Detalles de los servicios
Becas y ayudas para programas de Iniciación Profesional	Estas ayudas van dirigidas exclusivamente a contribuir a los gastos de transporte y de comedor.
Becas para realizar estancias en empresas de la Unión Europea	Se trata de ayudas para que los alumnos de Centros públicos de FP puedan realizar prácticas en empresas y que subvencionan parte de los gastos de: <ul style="list-style-type: none"> • Transporte • Alojamiento y manutención • Seguro • Gestión y administración • Formación Lingüística

5. Participación de los usuarios en la mejora

Sistema de quejas y sugerencias

Los usuarios pueden presentar sus quejas y sugerencias a través de los siguientes canales:

- De forma presencial, en las respectivas unidades administrativas señaladas en el apartado de “Información de contacto de la organización”
- Por vía telefónica, en los teléfonos indicados en el punto tercero.
- Por escrito, dirigido directamente a la unidad administrativa correspondiente o a través del registro general del Departamento de Educación

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

A través del procedimiento de quejas y sugerencias.
 Por medio de los preceptivos informes finales que deben elaborar los participantes en los proyectos europeos de movilidad al término de su actividad.

6. Derechos y obligaciones de las personas usuarias

Derechos:

- A recibir información puntual sobre las diversas ayudas
- A presentar solicitud de ayuda para cursar Programas de Iniciación Profesional y participar en Proyectos europeos de movilidad
- A recibir la ayuda que le corresponda
- A recibir comunicación personalizada de la denegación de las ayudas para cursar Programas de Iniciación Profesional

Obligaciones:

- A cumplimentar correctamente toda la documentación necesaria para la solicitud
- A entregar las solicitudes y la documentación complementaria requerida en los plazos establecidos, respetando la veracidad de los datos aportados
- A cumplir los compromisos de requisitos mínimos para participar en la estancias de la Unión Europea

7. Normativa aplicable a los servicios objeto de la Carta

DECRETO FORAL 54/2008, de 26 de mayo (B.O.N. 20/06/08))
 RESOLUCIÓN 234/2008, de 1 de julio (B.O.N. 27/08/08)
 DECISIÓN Nº 1720/2006/CE del Parlamento Europeo y del Consejo

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
Becas para realizar estancias en empresas de la Unión Europea	1. Proporcionar a los alumnos de formación profesional información detallada sobre los programas europeos y sus implicaciones para que puedan hacer una opción fundamentada de participación 2. Enviar la convocatoria de proyectos de movilidad europeos a los alumnos a través de los Centros de FP con un mes de antelación a la	1. Puntuación otorgada al apartado de información en la encuesta de satisfacción de los participantes. 2. Tiempo transcurrido entre la fecha de envío de la convocatoria a los centros y la fecha límite de inscripción

	<p>fecha límite de inscripción</p> <p>3. Las entrevistas de selección serán individuales y confidenciales</p> <p>4. Comunicar los resultados de adjudicación de becas con una antelación de tres meses al comienzo de la estancia en el extranjero.</p>	<p>3. Porcentaje de entrevistas individuales realizadas en un espacio privado</p> <p>4. Porcentaje de becarios de cada proyecto que han recibido la comunicación con antelación mínima de tres meses a la estancia</p>
Becas para cursar Programas de Iniciación Profesional	<p>1. Enviar, a través de los centros, la información de la convocatoria al 100% de los padres/tutores 15 días antes de finalizar el plazo de presentación de solicitudes en los centros</p> <p>2. Entregar las ayudas antes del inicio del tercer trimestre del curso</p>	<p>1. Porcentaje de cartas enviadas respecto a alumnos matriculados</p> <p>2. Antelación en el pago respecto al inicio de tercer trimestre</p>
Atención a los usuarios de las ayudas	<p>1. Atender el 75% de las reclamaciones antes de 10 días naturales y el resto en el plazo legal</p>	<p>1. Porcentaje de respuestas enviadas dentro de los 10 primeros días posteriores a la reclamación</p>

3º)- Información complementaria

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LOS CENTROS EN LOS QUE SE PRESTAN LOS SERVICIOS	
CENTRO	Negociado de Programas de Iniciación Profesional
DIRECCIÓN POSTAL	C/ Sto. Domingo s/n 31001 Pamplona
TELÉFONO	848 426 549
FAX	848 426 057
EMAIL	sbarriod@navarra.es
ACCESO TRANSPORTE	Autobús urbano
HORARIO	8:30-14:30 para atención presencial o telefónica en el Negociado de Programas de Iniciación Profesional

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LOS CENTROS EN LOS QUE SE PRESTAN LOS SERVICIOS	
CENTRO	Negociado de Internacionalización de la Formación Profesional
DIRECCIÓN POSTAL	C/ Sto. Domingo s/n 31001 Pamplona
TELÉFONO	848 426 398
FAX	848 426 057
WEB	http://educacion.pnte.cfnavarra.es/portal/Informacion+de+Interes/Programas+Europeos
EMAIL	fpeuropa@navarra.es
ACCESO TRANSPORTE	Autobús urbano
HORARIO	8'30-14'30 para atención presencial o telefónica en el Negociado de Internacionalización de la Formación Profesional

Otros datos de interés sobre los servicios prestados

Los proyectos de movilidad se desarrollan en diferentes países europeos, preferentemente en Alemania, Eslovaquia, Francia, Irlanda, Italia y Reino Unido