



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.

2.- Datos identificativos de la Organización responsable de la Carta.

Denominación: Servicio de Planificación Lingüística Escolar.

Área: Educación. Servicio de Planificación Lingüística Escolar.

Responsable del área: Dirección del Servicio.

3.- Objetivo y misión de la Organización.

Fomentar el uso comunicativo de las lenguas extranjeras que se imparten en el sistema educativo navarro, especialmente del inglés; y procurar y gestionar recursos educativos que mejoren el aprendizaje.

Promover la investigación y la implantación de programas innovadores que aporten calidad en la enseñanza de las lenguas y las redes de centros que permitan la participación del profesorado en foros de difusión de buenas prácticas.

4.- Relación de los servicios prestados.

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

5.- Participación de los usuarios en la mejora.

Modalidades de colaboración o participación.

- 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.

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.
- Seguimiento y contacto personalizado con los participantes, a través de correo electrónico y teléfono en los diferentes programas.

6.- Derechos y obligaciones de las personas usuarias.

Derechos.

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

Obligaciones.

- Presentar toda la documentación exigida en plazo.
- No se falsearán datos y no se incumplirán las normas establecidas en 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 74/2010, de 22 de febrero, por la que se aprueban los cursos de verano y ayudas para la formación del profesorado en el extranjero (BON 32/2010).

RESOLUCIÓN 36/2010, de 4 de febrero, por la que se convocan los programas de inmersión de inglés y francés para el alumnado de Primaria y Secundaria (BON 23/2010).

RESOLUCIÓN 1/2010, de 7 de enero, por la que se convocan los programas de verano en el extranjero para el alumnado de 1º Bachillerato (BON 15/2010).

RESOLUCIÓN 614/2009, de 31 de diciembre, por la que se convoca el programa académico en el extranjero para alumnado de ESO (BON 17/2010).

RESOLUCIÓN 367/2009, de 21 de julio, por la que se autoriza el programa de auxiliares de conversación de lengua inglesa y francesa para los centros públicos de Infantil y Primaria y de Secundaria para el curso 2009/2010 (BON 25/2008).

Compromisos que se contraen en relación con los servicios que se prestan e indicadores para evaluar su cumplimiento

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
PRÁCTICAS DOCENTES PARA PROFESORES EN EL EXTRANJERO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dar a conocer el centro educativo extranjero de destino y familia anfitriona con 15 días de adelanto. ▪ Comunicación personalizada a todos los solicitantes en la fecha de compromiso. Esta comunicación será electrónica a todo el que facilite dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de profesores comunicados en fecha de compromiso. ▪ Fecha comunicación.
PROGRAMA DE CURSOS DE VERANO EN EL EXTRANJERO PARA EL PROFESORADO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Publicar convocatoria del programa antes del 1 de marzo. ▪ Adjudicación de cursos antes del 17 de abril. ▪ Facilitar información detallada sobre el contenido del curso y el régimen de 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha publicación BON. ▪ Comunicación de adjudicación en la Web. ▪ Publicación de anexos con información completa en la convocatoria.

	alojamiento y comidas en la propia convocatoria.	
PROGRAMA DE AUXILIARES DE CONVERSACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adjudicación definitiva de plazas antes del 20 de junio. ▪ Comunicar a los centros educativos la adjudicación de un auxiliar antes del 30 de junio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de publicación de la convocatoria y acta de la selección de participantes. ▪ Envío de las comunicaciones a los centros antes del 30 de junio.
CURSOS DE INMERSIÓN INGLÉS Y FRANCÉS PARA ALUMNADO DE PRIMARIA Y DE ESO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Publicar convocatoria antes del 15 de febrero. ▪ Adjudicación definitiva de plazas antes del 15 de abril. ▪ Comunicar a todos los solicitantes su situación antes del 30 de abril. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de publicación en BON. ▪ Publicación del listado definitivo en la Web. ▪ % de comunicaciones realizadas.
PROGRAMA DE VERANO EN EL EXTRANJERO PARA EL ALUMNADO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adjudicación definitiva de plazas antes del 25 de marzo. ▪ Comunicación personalizada a todos los solicitantes antes del 1 de abril. Esta comunicación será electrónica a todo el que facilite dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de publicación en la Web. ▪ % de comunicaciones realizadas en fecha.
PROGRAMA ACADÉMICO EN EL EXTRANJERO PARA EL ALUMNADO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Publicar convocatoria del programa antes del 30 de enero. ▪ Adjudicación definitiva de plazas antes del 1 de abril. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de publicación de la convocatoria en BON. ▪ Fecha de publicación en la Web.

Información complementaria

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LOS CENTROS EN LOS QUE SE PRESTAN LOS SERVICIOS	
CENTRO	Departamento de Educación
DIRECCIÓN POSTAL	Cuesta Santo Domingo 31001 Pamplona
TELÉFONO	848 426543
FAX	848 426615
WEB	
E-MAIL	
HORARIO	08:30 h a 14:30 h
LUGARES DE ATENCIÓN	Departamento de Educación Escalera izquierda, 2º piso
ACCESO TRANSPORTE	Autobuses Urbanos

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.