



Información general

1.- Alcance de la Carta de Servicios.

Todos los servicios relativos a la formación del profesorado en ejercicio y que desempeña sus funciones en los niveles previos a la universidad.

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

Denominación: Sección de Formación del Profesorado

Área: Educación. Servicio de Formación e Innovación Educativa

Responsable del área: Dirección del Servicio.

3.- Objetivo y misión de la Organización.

La misión del Departamento de Educación en relación con la formación del personal docente consiste, en dotar al profesorado de las competencias necesarias para el ejercicio de su profesión con el objetivo de mejorar la calidad del sistema educativo navarro.

Para ello, elabora y desarrolla el Plan de Formación del profesorado para el curso escolar correspondiente a través de los Centros de Apoyo al Profesorado cuyos objetivos son:

- Fomentar la reflexión pedagógica, la comunicación, el intercambio de experiencias y buenas prácticas entre centros educativos.
- Orientar, asesorar y apoyar a los centros educativos y al profesorado en la elaboración de sus respectivas propuestas formativas.
- Facilitar la producción, distribución, intercambio de materiales y recursos didácticos, así como propiciar nuevos escenarios y marcos de experimentación didáctica.

4.- Relación de los servicios prestados.

- Formación: elaboración del Plan General de Formación del profesorado, planificar la formación continua y la formación de profesores en prácticas y directores en prácticas.
- Apoyo y atención a centros educativos: visitas a centros, atención a las personas usuarias por diferentes vías (telefónica, correo electrónico, Web, en los propios Centros de Apoyo al Profesorado); documentación y registro de las solicitudes de asesoramiento.
- Préstamo de materiales y recursos didácticos: bibliografía, mediateca, equipos TIC, cesión de salas y préstamo de materiales y recursos didácticos de diversas asesorías.
- Formación complementaria: conceder ayudas económicas y licencias de estudio, y reconocer y homologar las actividades formativas realizadas por entidades colaboradoras con el Departamento.

5.- Participación de los usuarios en la mejora.

Modalidades de colaboración o participación.

El profesorado colabora con la Sección de Formación del Profesorado a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las evaluaciones que se realizan en cada acción formativa.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.
- Mediante la correcta utilización del servicio.
- Dirigiéndose a la unidad responsable de la Carta de Servicios por cualquiera de los medios que se mencionan en el apartado siguiente.

Sistema de quejas y sugerencias.

- Las personas usuarias pueden hacer llegar todo tipo de sugerencias, quejas y reclamaciones a través de los siguientes canales: correo electrónico, vía telefónica, reuniones presenciales al efecto, o a través del Registro del Departamento de Educación.

6.- Derechos y obligaciones de las personas usuarias.

Derechos.

- Recibir formación permanente.
- Recibir información y asesoramiento ante problemas planteados.
- Acceder libremente a los recursos de los Centros de Apoyo al Profesorado.
- Recibir ayudas a la formación individual o como centro.
- Recibir certificación de las actividades realizadas, según los criterios expuestos en el diseño y en la normativa del Plan de Formación anual.

Obligaciones.

- La inscripción en las actividades formativas obliga a la participación activa de acuerdo con la convocatoria.
- La justificación del cumplimiento de las condiciones que se establezcan en el Plan Anual de Formación del Profesorado para obtener la certificación.
- La evaluación de las actividades formativas desarrolladas.
- Utilizar de forma adecuada el material prestado y devolverlo en los plazos requeridos.

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

DECRETO FORAL 245/1996, de 17 de junio, por el que se regula la creación, estructura y organización de la Red de Formación Permanente del Profesorado de la Comunidad Foral de Navarra.

ORDEN FORAL 247/1997, de 25 de junio, del Consejero de Educación y Cultura, por la que se adscriben Unidades Técnicas a la Sección de Perfeccionamiento del Profesorado adscribiéndoles sus zonas de influencia.

ORDEN FORAL 503/1997, de 19 de diciembre, del Consejero de Educación y Cultura, por la que se aprueba la Normativa de Funcionamiento de los Centros de Apoyo al Profesorado de la Comunidad Foral de Navarra y sus Extensiones.

ORDEN FORAL 101/2009, de 22 de junio, Del Consejero de Educación, por la que se modifica la Orden Foral 2003/2007, de 11 de diciembre, del Consejero de Educación, por la

que establecen la adscripción y funciones de los Negociados del Departamento de Educación.

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

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
1. FORMACIÓN <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Formación ▪ Formación continua (artículos 102 y 103 de la Ley 2/2006, de 3 de mayo, de Educación) ▪ Formación de Profesores en prácticas ▪ Formación Directores en Prácticas (artículo 136 de la Ley 2/2006, de 3 de mayo, de Educación) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ofertar actividades de formación diversificadas que atiendan a las necesidades de los centros educativos y del profesorado. ▪ Publicar el Plan General de Formación anual en la Web antes del 5 de septiembre. ▪ Certificar las actividades formativas de más de 8 horas de duración en el plazo máximo de dos meses, una vez hayan concluido. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de áreas de formación atendidas. ▪ Grado de satisfacción de los usuarios superior a 7 (1 a 10) a través de las respuestas de los cuestionarios. ▪ Fecha de publicación del Plan General de Formación anual en la Web. ▪ Porcentaje de certificaciones de actividades de más de 8 horas de duración se han realizado en plazo.
2. APOYO Y ATENCIÓN A CENTROS EDUCATIVOS <ul style="list-style-type: none"> ▪ Visitas a los centros ▪ Atención telefónica, e-mail, vía Web ▪ Atención en el propio CAP ▪ Documentación: solicitud, registro del asesoramiento e informe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visitar la totalidad de los centros asignados a cada asesoría, al menos, dos veces por curso escolar. ▪ Responder en un plazo máximo de una semana al 85% de las solicitudes demandadas, desde la recepción de las mismas. ▪ Realizar un registro completo del proceso de asesoramiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de centros visitados en relación a los asignados. ▪ Porcentaje de las solicitudes respondidas en el plazo establecido. ▪ Porcentaje de asesoramientos registrados.
3. PRÉSTAMO DE MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS <ul style="list-style-type: none"> ▪ Materiales bibliográficos ▪ Mediateca: CD, DVD y programas informáticos ▪ Equipos TIC ▪ Materiales y recursos didácticos de diversas asesorías ▪ Cesión de salas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adaptar el servicio de préstamo de materiales y recursos didácticos a las necesidades y demandas de los centros educativos. ▪ Atender al 100% del personal docente, en los horarios y tiempos establecidos, en cada uno de los Centros de Apoyo al Profesorado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grado de satisfacción de los usuarios superior a 7 (1 a 10) a través de las respuestas de los cuestionarios. ▪ Porcentaje de atención al personal docente en el horario establecido. ▪ Grado de satisfacción de los usuarios superior a 7 (1 a 10) a través de las respuestas de los cuestionarios.
4. FORMACIÓN COMPLEMENTARIA <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayudas individuales ▪ Licencias por estudios ▪ Entidades colaboradoras 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conceder anualmente Ayudas económicas individuales para la formación del profesorado siempre que se realice la correspondiente convocatoria. ▪ Conceder anualmente Licencias por estudio para el profesorado siempre que se realice la correspondiente convocatoria. ▪ Reconocer y homologar actividades formativas realizadas por entidades colaboradoras con el Departamento de Educación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Publicación y resolución de la convocatoria en plazo: SI/NO ▪ Publicación y resolución de la convocatoria en plazo: SI/NO ▪ Número de actividades reconocidas y homologadas. ▪ Responder a las propuestas de homologación antes del 30 de abril

Información complementaria

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LOS CENTROS EN LOS QUE SE PRESTAN LOS SERVICIOS					
CENTRO	DIRECCIÓN POSTAL	TELÉFONO	FAX	E-MAIL	HORARIO
Sección de Formación del Profesorado	Cuesta de Santo Domingo 31001 Pamplona	848 426 798	848 426 052	educacion.informacion@cnavarra.es	8:00 a 14:30
CAP de Pamplona	C/ Tajonar, 14 A 31006 Pamplona	948 291 722	948 291 721	cap.pamplona@educacion.navarra.es	7:30 a 21:00 en días lectivos Horario de mañana (8:00 a 14:00) en época no lectiva Cerrado del 19 de julio al 13 de agosto, ambos inclusive
CAP de Tudela	C/ Dominicas, 2 Apartado de correos 220 31500 Tudela	948 848 117	948 848 283	cap.tudela@educacion.navarra.es	9:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00 en días lectivos Horario de mañana (9:00 a 14:00) en época no lectiva Cerrado del 25 de julio al 25 de agosto, ambos inclusive
CAP de Estella	C/ Monasterio de Irache s/n 31200 Estella	948 546 114		cap.estella@educacion.navarra.es	En días lectivos, de 8:00 a 20:00 de lunes a jueves y de 8:00 a 19:00 los viernes Horario de mañana (8:00 a 15:00) en época no lectiva Cerrado del 12 de julio al 20 de agosto, ambos inclusive
CAP de Tafalla	Avda. de Tudela, 21 31300 Tafalla	948 703 422	948 704 181	cap.tafalla@educacion.navarra.es	9:00 a 19:30 horas en días lectivos Horario de mañana (9:00 a 14:00) en época no lectiva Cerrado del 24 de julio al 25 de agosto, ambos inclusive
CAP de Lekaroz	Barrio Huarte s/n 31795 Lekaroz	948 580 606	948 581 844	caplekar@educacion.navarra.es	En días lectivos, de 8:30 a 19:00 horas de lunes a jueves y de 8:30 a 18:00 los viernes Horario de mañana (8:30 a 14:00) en época no lectiva Cerrado del 26 de julio al 27 de agosto, ambos inclusive