



## Información general

### 1.- Alcance de la Carta de Servicios.

Ayudas específicas al alumnado de Formación Profesional en Navarra

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

Denominación: Servicio de Formación Profesional

Área: Educación. Servicio de Formación Profesional

Responsable del área: Dirección del Servicio.

### 3.- Objetivo y misión de la Organización.

El objetivo del Departamento de Educación en relación con la Formación Profesional es su desarrollo integral 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 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.

### 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"><li>▪ Transporte</li><li>▪ Alojamiento y manutención</li><li>▪ Seguro</li><li>▪ Gestión y administración</li><li>▪ Formación Lingüística</li></ul>

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

### 5.- Participación de los usuarios en la mejora.

#### Modalidades de colaboración o participación.

- 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.

#### Sistema de quejas y sugerencias.

- 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.

## 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, por el que se regula la ordenación y el desarrollo de la formación profesional en el sistema educativo de la Comunidad Foral de Navarra.

RESOLUCIÓN 386/2009, de 25 de junio, del Director General de Inspección y Servicios, por la que se aprueba la Convocatoria General de Becas para el Curso 2009/2010, en los niveles medios y universitarios.

DECISIÓN Nº 1720/2006/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de noviembre de 2006, por la que se establece un programa de acción en el ámbito del aprendizaje permanente.

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

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
Becas para realizar estancias en empresas de la Unión Europea	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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</li> <li>▪ 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 fecha límite de inscripción</li> <li>▪ Las entrevistas de selección serán individuales y confidenciales</li> <li>▪ Comunicar los resultados de adjudicación de becas con una antelación de tres meses al comienzo de la estancia en el extranjero.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Puntuación otorgada al apartado de información en la encuesta de satisfacción de los participantes.</li> <li>▪ Tiempo transcurrido entre la fecha de envío de la convocatoria a los centros y la fecha límite de inscripción</li> <li>▪ Porcentaje de entrevistas individuales realizadas en un espacio privado</li> <li>▪ Porcentaje de becarios de cada proyecto que han recibido la comunicación con antelación mínima de tres meses a la estancia</li> </ul>
Becas para cursar	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enviar, a través de los centros, la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje de cartas enviadas respecto</li> </ul>

Programas de Iniciación Profesional	<p>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> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entregar las ayudas antes del inicio del tercer trimestre del curso</li> </ul>	<p>a alumnos matriculados</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Antelación en el pago respecto al inicio de tercer trimestre</li> </ul>
Atención a los usuarios de las ayudas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atender el 75% de las reclamaciones antes de 10 días naturales y el resto en el plazo legal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de respuestas enviadas dentro de los 10 primeros días posteriores a la reclamación</li> </ul>

### 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
Negociado de Programas de Iniciación Profesional	Cuesta de Santo Domingo 31001 Pamplona	848 426 549	848 426 057	<a href="mailto:sbarriod@navarra.es">sbarriod@navarra.es</a>	8:30 a 14:30 para atención presencial o telefónica
Negociado de Internacionalización de la Formación Profesional	Cuesta de Santo Domingo 31001 Pamplona	848 426 398	848 426 057	<a href="mailto:fpeuropa@navarra.es">fpeuropa@navarra.es</a>	8:30 a 14:30 para atención presencial o telefónica