



## Información general

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

La presente Carta de Servicios constituye el documento de acceso a través del cual el Departamento de Educación, de conformidad con lo dispuesto en la regulación normativa, informa a las usuarias y los usuarios sobre los programas educativos dirigidos a favorecer el aprendizaje y uso de la lengua vasca a través de la enseñanza.

Los compromisos incluidos en esta Carta de Servicios se han adquirido voluntariamente para una mejor prestación de estos servicios públicos y no tienen carácter de disposición normativa ni surten efectos jurídicos.

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

Denominación: Sección de Vascuence.

Área: Educación. Servicio de Planificación Lingüística Escolar.

Responsable del área: Dirección del Servicio.

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

- La planificación de la enseñanza del vascuence.
- La elaboración, actualización y estudio de los contenidos curriculares de la lengua vasca en coordinación con el resto de Servicios del Departamento de Educación.
- La tramitación de los títulos de aptitud o de capacitación para la enseñanza de la lengua vasca y la realización de pruebas para su obtención.
- La elaboración y difusión de materiales didácticos complementarios para la enseñanza de la lengua vasca en la Educación Infantil, Primaria, Secundaria y Permanente; en colaboración con otros Departamentos del Gobierno de Navarra y con otros Servicios de la Dirección General de Ordenación, Calidad e Innovación.
- La planificación y realización de los cursos de perfeccionamiento del profesorado de vascuence o que imparte docencia en vascuence, en colaboración con el Servicio de Formación e Innovación Educativa.
- La gestión del Centro de Recursos para la Enseñanza de la Lengua Vasca-EIBZ.
- La enseñanza del vascuence a Personas Adultas, en diversas modalidades, en el Euskaltegi Público Zubiarte; así como la elaboración, actualización y estudios de los contenidos curriculares de dicha enseñanza.
- La promoción y organización de actividades educativas complementarias y extraescolares de apoyo lingüístico.

#### 4.- Relación de los servicios prestados.

Servicio prestado	Detalles de los servicios
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tramitación de nuevos modelos de enseñanza de euskera.</li> <li>▪ Exenciones a la enseñanza de euskera en la zona vascófona.</li> <li>▪ Cambios de modelo lingüístico.</li> <li>▪ Ayudas de transporte y comedor por opción lingüística.</li> <li>▪ Premios de Innovación Didáctica para centros educativos.</li> </ul>
Acreditaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Convocatorias de Exámenes del Título de Aptitud de conocimiento de euskara-EGA</li> </ul>
Formación del profesorado	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cursos con liberación-Reciclaje en las modalidades A, B y C (según niveles del Marco Común Europeo de Referencia)</li> <li>▪ Cursos con liberación parcial-Freskatze (250 horas lectivas)</li> <li>▪ Cursos extensivos de aprendizaje de euskera.</li> <li>▪ Cursos de actualización científico-didáctica: presenciales, semipresenciales y on-line; módulos, talleres, grupos de trabajo...</li> <li>▪ Ayudas individuales para el aprendizaje.</li> <li>▪ Asesoramiento para la corrección de textos y materiales educativos de uso en los centros.</li> <li>▪ Información y préstamo de recursos didácticos al profesorado (fondo bibliográfico y documental)</li> </ul>
Formación de personas adultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cursos de 6, 8, 10 y 30 horas semanales, todos los niveles de A1 hasta C1/EGA.</li> <li>▪ Cursos preparación de EGA.</li> <li>▪ Grupos de conversación.</li> <li>▪ Cursos para personas que trabajan a turnos.</li> <li>▪ Cursos específicos para madres y padres en centros educativos.</li> <li>▪ Autoaprendizaje: on-line más presencial.</li> </ul>
Actividades educativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asesoramiento del Proyecto Lingüístico de Centro.</li> <li>▪ Programa ayudantes de conversación-Solaskide.</li> <li>▪ Bersolarismo en la enseñanza-Bertsolaritza.</li> <li>▪ Programa Usos Coloquiales-Lagun arteko hizkera</li> <li>▪ Estancias en euskera-Egonaldiak</li> <li>▪ Campamentos de Verano-Udalekuak</li> <li>▪ Escritores y escritoras en la escuela-Idazleak eskoletan</li> <li>▪ Encuentros de teatro-Antzerkia</li> <li>▪ Experiencias científicas en secundaria-Zientzia Live</li> <li>▪ Actividades extraescolares-Euskara eskolan</li> <li>▪ Concursos Escolares-Lehiaketak</li> <li>▪ Cuenta cuentos en unitarias-Kontu kontari.</li> <li>▪ Ayudas a escuelas de bertso-Bertso eskolak</li> <li>▪ Ayudas a certamen canto infantil-Haur kantarien jaialdiak.</li> </ul>

#### 5.- Participación de las personas usuarias en la mejora.

##### Modalidades de colaboración o participación.

- Cuestionarios de evaluación de las actividades, cumplimentados por las personas usuarias o centros educativos, al finalizar la misma.
- Correo electrónico facilitado a centros y participantes en cada convocatoria.
- Seguimiento de la actividad y contacto personalizado con las personas participantes, a través de correo electrónico y teléfono en los programas.

### Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones.

- Las personas participantes en los programas (centros, profesorado, alumnado, familias...) pueden hacer sugerencias, preguntas, quejas y reclamaciones a través de los siguientes medios:
  - A través del correo postal.
  - Por correo electrónico.
  - Llamando a los teléfonos de la Sección.
  - En los foros técnicos (plataforma Moodle).
  - Enviando una instancia oficial a través de los correspondientes registros.

## **6.- Derechos y obligaciones de las personas usuarias.**

### Derechos.

- Ser atendidas por el personal de la Sección en la lengua oficial deseada.
- Recibir información, con antelación suficiente, sobre los diferentes programas.
- Recibir certificación de las actividades formativas realizadas, siempre que se cumplan las condiciones de asistencia y trabajo marcadas.
- Optar a las ayudas y subvenciones de los programas, siempre que se cumplan las condiciones establecidas en la normativa correspondiente.
- Tener garantizada la confidencialidad de los datos personales y la privacidad en relación a los servicios utilizados.

### Obligaciones.

- Presentar las solicitudes y, cuando sea necesaria, la documentación fehaciente requerida para las actividades.
- Cumplir los plazos de entrega establecidos en las convocatorias de los programas.
- Realizar una participación activa en las actividades.
- En los cursos de formación, justificar una asistencia de al menos un 80% de las sesiones presenciales y realizar la correspondiente evaluación.

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

- Ley Foral 18/1986, de 15 de diciembre del Vasceuce.
- Decreto Foral 159/1988, de 19 de mayo, por el que se regula la incorporación y uso del vasceuce en la enseñanza no universitaria de Navarra
- Decreto Foral 299/1988, de 27 de diciembre, por el que se dictan las normas reglamentarias provisionales para la regulación del régimen de exenciones de la enseñanza del vasceuce en los niveles educativos no universitarios de la zona vascófona.
- Decreto Foral 115/2002, de 3 de junio, por el que se ordenan los Centros de Enseñanza de Vasceuce a Personas Adultas y el Centro de Recursos para la Enseñanza de Vasceuce, dependientes del Departamento de Educación y Cultura.
- Orden Foral 848/1988, de 30 de agosto, del Consejero de Educación y Cultura, por la que se desarrolla el Decreto Foral 159/1988, de 19 de mayo, por el que se regula la incorporación y uso del vasceuce en la enseñanza no universitaria de la Comunidad Foral de Navarra, en los niveles de Preescolar y E.G.B.

- Orden Foral 463/1998, de 15 de diciembre, del Consejero de Educación y Cultura por la que se encomienda al Servicio de Euskera del Departamento de Educación y Cultura las tareas técnicas relativas a organización, y preparación, ejecución y corrección de las pruebas para la obtención del Título de Aptitud en Euskera (E.G.A.), y se crean la comisión oficial del examen E.G.A. y el tribunal que llevarán a cabo dichas tareas.
- Orden Foral 102/2009, de 22 de junio, del Consejero de Educación, por la que se establece la equivalencia del Título de Aptitud de Conocimiento de Euskara-EGA al nivel C1 de conocimiento de euskera, según se define este nivel en el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas del Consejo de Europa, así como los títulos y certificados que se reconocen equivalentes a dicho título.
- Resoluciones de las Convocatorias anuales de los programas (véase la pagina [http://www.navarra.es/home\\_es/Servicios/](http://www.navarra.es/home_es/Servicios/)).

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

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
<b>GENERALES:</b>		
<b>Difusión de la información</b>	Difundir información de los programas y servicios a través de los medios del Gobierno de Navarra y a los centros educativos.	El porcentaje de programas difundidos entre las personas interesadas, asegurando el 100%.
<b>Solicitudes de información</b>	Responder en un máximo de 2 días laborales, las solicitudes de información de los programas y servicios.	El porcentaje de solicitudes de información contestadas en los siguientes 2 días será el 100%.
<b>Tramitación de quejas y sugerencias</b>	Responder las quejas, reclamaciones y sugerencias en 5 días laborales, no superando en ningún caso los 15 días.	El porcentaje de tramitación de quejas y sugerencias en el plazo de 5 días será de al menos el 90%.
<b>PLANIFICACION:</b>		
<b>Tramitación de nuevos modelos, exenciones y cambios.</b>	Tramitar las solicitudes de nuevos modelos educativos, exenciones a la enseñanza de euskera y cambios de modelo lingüístico en 15 días, no superando en ningún caso los 30 días.	El porcentaje de solicitudes de nuevos modelos, exenciones y cambios tramitados en el plazo de 15 días será de al menos el 90%.
<b>Ayudas por opción lingüística.</b>	Tramitar las solicitudes de ayuda de transporte y comedor por opción lingüística en el plazo de 2 meses.	La tramitación de las ayudas finalizará antes de cumplirse el plazo de 2 meses desde la finalización de presentación de solicitudes.
<b>Premios de Innovación didáctica.</b>	Resolver los premios de innovación didáctica en el plazo de 20 días tras la finalización del plazo de presentación.	La Resolución de premios es enviada en el plazo de 20 días tras la finalización del plazo de presentación de solicitudes.
<b>ACREDITACIONES:</b>		
<b>Exámenes de EGA: inscripción</b>	Los plazos de inscripción de los exámenes se realizarán en los meses de febrero-marzo (1ª convocatoria) y junio-julio (2ª convocatoria).	Los plazos de matrícula se abren en los meses de febrero-marzo (1ª convocatoria) y junio-julio (2ª convocatoria).
<b>Exámenes de EGA: fechas de exámenes</b>	La realización de exámenes se hará en los meses de abril-mayo-junio (1ª convocatoria) y septiembre-octubre-noviembre (2ª convocatoria).	Los exámenes se hacen en los meses de abril-mayo-junio (1ª convocatoria) y septiembre-octubre-noviembre (2ª convocatoria).
<b>Reclamación de exámenes</b>	Las personas aspirantes que lo deseen podrán solicitar la grabación de su examen oral.	Atención del 100% de reclamaciones de aspirantes.
<b>FORMACION DEL PROFESORADO:</b>		
<b>Convocatoria del Plan Anual de Formación del Profesorado en Lengua Vasca</b>	La convocatoria del Plan Anual de Formación del Profesorado en Lengua Vasca se difundirá en el mes de enero.	Publicación de la convocatoria del Plan Anual de Formación en Lengua Vasca en el BON en el mes de enero.
<b>Cursos de formación científico didáctica: solicitudes</b>	La relación del profesorado admitido en los cursos se conocerá en un plazo de 5 días laborales desde la fecha de cierre	Publicación en la Web de los listados de profesorado admitido en los cursos dentro de los 5 días siguientes a la

	de la convocatoria.	finalización del plazo de inscripción.
<b>Cursos de formación científico didáctica: certificación</b>	Certificación de las actividades formativas en el plazo de un mes, una vez terminada la actividad.	100% de certificaciones realizadas en el plazo de un mes una vez finalizada la actividad.
<b>Ayudas individuales</b>	Convocar anualmente las ayudas de aprendizaje de euskera para el profesorado.	Las ayudas se resolverán en el plazo máximo de un mes desde la finalización del plazo de solicitudes.
<b>Asesoramiento e información</b>	Atención al personal docente en los horarios y tiempos establecidos en el Centro de Recursos (EIBZ).	El 100% de demandas de servicio planteadas por las usuarias y usuarios se responderán de manera personalizada .
<b>FORMACIÓN DE PERSONAS ADULTAS:</b>		
<b>Inscripción en cursos de formación de personas adultas</b>	La relación del alumnado admitido en los cursos se conocerá en un plazo de 5 días laborales desde la fecha de cierre de la convocatoria.	Publicación en el Euskaltegi Público Zubiarte de los listados de alumnado aceptado en los cursos dentro de los 5 días siguientes a la finalización del plazo de inscripción.
<b>Seguimiento del aprendizaje del alumnado</b>	Atención personalizada del alumnado para asesorar su proceso de aprendizaje	El 100% de demanda de asesoramiento por parte del alumnado se responderá de manera personalizada en las condiciones y tiempos fijados.
<b>Acreditación de niveles</b>	Certificación de niveles educativos alcanzados, conforme al Marco Europeo, una vez superada la evaluación del nivel susceptible de acreditación.	100% de certificaciones realizadas en el plazo de un mes una vez finalizada la actividad.
<b>ACTIVIDADES EDUCATIVAS:</b>		
<b>Asesoramiento de proyecto lingüístico de centro</b>	Atención a los centros educativos en la formación y asesoramiento de su Proyecto lingüístico.	Número de veces que se atiende de manera personalizada y/o tiempo en que se da respuesta.
<b>Solicitud de programas educativos</b>	Facilitar información detallada del contenido y de las condiciones de las convocatorias.	Publicación de las convocatorias y sus anexos en la página web del Gobierno de Navarra, y en el B.O.N., en su caso.
<b>Resolución de las convocatorias</b>	Resolver las convocatorias en el plazo de 15 días laborales desde la fecha de cierre, no superando en ningún caso los 30 días.	El porcentaje de resoluciones de convocatorias tramitadas en el plazo de 15 días será de al menos el 80%.
<b>Seguimiento de programas</b>	Relación personalizada con el centro educativo para el seguimiento de programas autorizados.	Número de veces que se atiende de manera personalizada y/o tiempo en que se da respuesta.

## Información complementaria

### INFORMACIÓN DE CONTACTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LOS CENTROS EN LOS QUE SE PRESTAN LOS SERVICIOS

#### SECCION DE VASCUENCE

CENTRO	Departamento de Educación
DIRECCIÓN POSTAL	Cuesta de Santo Domingo, s/n 31001 Pamplona
TELÉFONO	848 426 613 / 848 426 593
FAX	848 426 052
WEB	<a href="http://www.navarra.es/home_es/Servicios/">http://www.navarra.es/home_es/Servicios/</a> <a href="http://www.educacion.navarra.es/portal/Irakasleen+Gida/Euskararen+didaktika">http://www.educacion.navarra.es/portal/Irakasleen+Gida/Euskararen+didaktika</a> <a href="http://www.educacion.navarra.es/portal/Formacion+del+Profesorado/Formacion+en+Lengua+Vasca">http://www.educacion.navarra.es/portal/Formacion+del+Profesorado/Formacion+en+Lengua+Vasca</a>
E-MAIL	<a href="mailto:X004600@navarra.es">X004600@navarra.es</a> <a href="mailto:X045052@navarra.es">X045052@navarra.es</a> <a href="mailto:X037010@navarra.es">X037010@navarra.es</a>
HORARIO	Presencial: 8:30-14:30; Telefónico y on-line: 8:00-15:00
LUGARES DE ATENCIÓN	Cuesta de Santo Domingo s/n 3ª Planta, lado izquierdo.

#### CENTRO DE RECURSOS PARA LA ENSEÑANZA DE LA LENGUA VASCA-EIBZ

CENTRO	Departamento de Educación
DIRECCIÓN POSTAL	Zubiarte, 13. 31620 Uharte
TELÉFONO	948 361 093
FAX	948 361 092
WEB	<a href="http://irati.educacion.navarra.es/creibzw/web/">http://irati.educacion.navarra.es/creibzw/web/</a>
E-MAIL	<a href="mailto:eibz@pnte.cfnavarra.es">eibz@pnte.cfnavarra.es</a>
HORARIO	Mañanas de 8:30 a 14:30
LUGARES DE ATENCIÓN	Zubiarte 13. Parque Mokarte. EIBZ

#### EUSKALTEGI PUBLICO ZUBIARTE

CENTRO	Departamento de Educación
DIRECCIÓN POSTAL	Zubiarte, 13. 31620 Uharte
TELÉFONO	948 361 091
FAX	948 361 092
WEB	<a href="http://centros.educacion.navarra.es/zubiarte/nagusia.htm">http://centros.educacion.navarra.es/zubiarte/nagusia.htm</a>
E-MAIL	<a href="mailto:euszubia@educacion.navarra.es">euszubia@educacion.navarra.es</a>
HORARIO	Horario de oficina: de 8:30 a 14:30 Horario de apertura del centro: de 7:30 a 21:30.
LUGARES DE ATENCIÓN	Zubiarte 13. Parque Mokarte. Secretaría.