



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 servicios relacionados con el primer ciclo de Educación Infantil.

Estos servicios están dirigidos a entidades locales, a centros de primer ciclo de Educación Infantil y a familias.

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

Denominación: Sección de Primer Ciclo de Educación Infantil.

Área: Educación. Servicio de Ordenación Académica.

Responsable del área: Dirección del Servicio.

3.- Objetivo y misión de la Organización.

Promover el incremento progresivo de la oferta de plazas en el primer ciclo de Educación Infantil dando con ello respuesta a la demanda existente.

Determinar las condiciones y establecer convenios con entidades locales para este fin.

Asesorar y orientar el funcionamiento de las Escuelas Infantiles, en colaboración con otros Servicios del Departamento de Educación, con el fin de garantizar que los centros sean entornos educativos de calidad, que promuevan un proceso óptimo de desarrollo en un marco de seguridad y bienestar, compensadores de desigualdades personales, culturales y sociales.

4.- Relación de los servicios prestados.

SERVICIO PRESTADO	DETALLES DEL SERVICIO
Planificación de la oferta educativa en este ciclo.	<ul style="list-style-type: none"> Planificación anual de la oferta educativa en cada una de las localidades de la Comunidad Foral de Navarra. Asesoramiento a las entidades locales para la elaboración del estudio de necesidades y planificación de la oferta educativa, así como en el proceso de construcción y creación de un nuevo centro. Elaboración de estudios e informes de apoyo a la planificación de la oferta educativa.
Elaboración, difusión y asesoramiento sobre la aplicación de la normativa a entidades locales, centros y familias.	<ul style="list-style-type: none"> Preparación y propuesta de la normativa anual en coordinación con el Negociado de Escuelas Infantiles del Departamento de Asuntos Sociales, Deporte, Familia y Juventud, sobre admisión de nuevos niños y niñas en los centros, calendario y horario y tarifas de las familias.

	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de propuestas de normativa, difusión y asesoramiento en ayuntamientos, centros y familias.
Creación y autorización de Centros de primer ciclo de Educación Infantil.	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración con el Servicio de Centros y Ayudas al Estudio para la creación y autorización de Escuelas Infantiles: <ul style="list-style-type: none"> ○ Asesoramiento a ayuntamientos y centros privados sobre la tramitación del procedimiento. ○ Elaboración de la propuesta de convenio de creación y su tramitación. ○ Elaboración de informes de: adecuación del estudio de necesidades y planificación de la oferta educativa e idoneidad y suficiencia de mobiliario y equipamiento.
Convenios de colaboración entre el Departamento de Educación y las entidades locales para garantizar la financiación de las Escuelas Infantiles.	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento a los ayuntamientos sobre la normativa reguladora de los convenios. • Estimación de la subvención para la gestión y el equipamiento de los centros. • Elaboración de la propuesta de convenios de colaboración, tramitación y gestión de los mismos. • Gestión de las subvenciones concedidas a las entidades locales en los términos establecidos en los convenios.
Asesoramiento a las entidades locales en la puesta en marcha de una nueva Escuela Infantil.	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento a entidades locales en la planificación de la oferta educativa como paso previo a la construcción del centro, sobre equipamiento, sobre el modelo de financiación y en todas aquellas otras cuestiones que tengan relación con la puesta en marcha del nuevo centro.
Plan de formación del colectivo de profesionales que atienden a los niños y niñas en los centros de primer ciclo de Educación Infantil.	<ul style="list-style-type: none"> • Detección de las necesidades de formación y elaboración del Plan de Formación anual en colaboración con la Sección de Formación del Departamento de Educación. • Coordinación con otras entidades u organismos con el fin de completar y ampliar la oferta formativa. • Diseño y gestión de las actividades formativas dirigidas al colectivo de educadores y educadoras.
Asesoramiento a las entidades locales, centros y familias en todo lo relacionado con el servicio de atención educativa en centros de primer ciclo de Educación Infantil.	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a las demandas de información, sugerencias y resolución de quejas y reclamaciones por los diferentes canales: telefónico, correo electrónico, reuniones con los afectados, informes, etc.
Colaboración con el equipo de Atención Temprana del CREENA para facilitar la escolarización y el proceso de desarrollo de los niños y niñas cuyas condiciones personales o sociales supongan una desigualdad inicial.	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el acceso directo para los niños y niñas que presenten necesidades educativas específicas. • Garantizar la atención a los menores con necesidades educativas especiales por parte de profesorado de apoyo .

5.- Participación de los usuarios en la mejora.

Modalidades de colaboración o participación.

- Cuestionario de evaluación de las actividades formativas dirigidas al colectivo de educadores y educadoras.
- Recogida de todas las propuestas recibidas en relación a la normativa y su toma en consideración.
- Valoración del servicio prestado a entidades locales, centros y familias a través de un cuestionario de evaluación.

Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones:

- Tanto las entidades locales, como los centros y las familias pueden hacer llegar todo tipo de sugerencias, quejas y reclamaciones a través de los siguientes canales:
 - Correo electrónico.

- Vía telefónica.
- Reuniones en el Departamento de Educación.
- Negociado de Registro del Departamento de Educación.
- Otros no formales.

6.- Derechos y obligaciones de las personas usuarias.

Derechos.

- Entidades locales: derecho a exigir lo establecido en los convenios de colaboración.
- Ser atendido por personal de la Sección de Primer Ciclo de Educación Infantil para recibir asesoramiento siempre que éste tenga relación con los servicios anteriormente apuntados.
- Participar en las actividades formativas organizadas por la Sección de Primer Ciclo de Educación Infantil según los criterios que se establezcan.

Obligaciones.

- Entidades locales: cumplimiento de lo establecido en los convenios de colaboración.
- Identificarse completa y respetuosamente al requerir los servicios de la Sección de Primer Ciclo de Educación Infantil.

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

- DECRETO FORAL 28/2007, de 26 de marzo, por el que se regula el primer ciclo de Educación Infantil en la Comunidad Foral de Navarra y se establecen los requisitos que deben cumplir los centros que lo imparten, así como los contenidos educativos del mismo.
- ORDEN FORAL 41/2005, de 28 de febrero, del Consejero de Educación, por la que se establecen las bases para la suscripción de Convenios de Colaboración entre el Departamento de Educación y las entidades locales para la financiación de la gestión y el equipamiento de los centros de atención a niños/as de 0 a 3 años de titularidad municipal.
- ORDEN FORAL 173/2008, de 7 de noviembre, del Consejero de Educación, por la que se modifica la Orden Foral 41/2005, de 28 de febrero, del Consejero de Educación, por la que se establecen las bases para la suscripción de Convenios de Colaboración entre el Departamento de Educación y las entidades locales para la financiación de la gestión y el equipamiento de los centros de atención a niños/as de 0 a 3 años de titularidad municipal.
- ORDEN FORAL 15/2010, de 4 de febrero, del Consejero de Educación, por la que se establecen las tarifas de las familias para el curso 2010/2011 de los centros de primer ciclo de Educación Infantil de titularidad municipal, financiados mediante convenios con el Departamento de Educación.
- RESOLUCIÓN 9/2010, de 19 de enero, de la Directora General de Ordenación, Calidad e Innovación, por la que se regula el procedimiento de admisión de niños y niñas para el curso 2010/2011 en centros de primer ciclo de Educación Infantil sostenidos con fondos públicos.
- RESOLUCIÓN 79/2010, de 24 de febrero, de la Directora General de Ordenación, Calidad e Innovación por la que se aprueban las instrucciones que van a regular, durante el curso 2010-2011, la elaboración del calendario y del horario de los centros de primer ciclo de Educación Infantil.

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

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
Planificación de la oferta educativa en este ciclo.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar de la propuesta de planificación para el curso siguiente. • Facilitar información a los ayuntamientos para la elaboración del estudio de necesidades y planificación de la oferta: modelo de estudio, datos de población 0-3 años, porcentaje de posible demanda del servicio, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación realizada a fecha 5 de julio. • Porcentaje de centros que han solicitado asesoramiento y/o información.
Elaboración, difusión y asesoramiento sobre la aplicación de la normativa a entidades locales, centros y familias.	<ul style="list-style-type: none"> • Publicar la normativa anual en el mes de febrero de cada año. • Difundir la normativa y materiales de apoyo antes del inicio del proceso de admisión de los niños y niñas para el curso siguiente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fecha de publicación. • Fecha de envío de la información a las entidades locales y centros.
Creación y autorización de centros de primer ciclo de Educación Infantil	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar información y documentos a las entidades locales y a los centros privados que así lo soliciten, para ayudarles en el procedimiento de creación y autorización de centros. • Llevar a cabo reuniones con las entidades locales y centros privados que lo soliciten, para facilitar información y documentos sobre la tramitación del procedimiento de creación y autorización. • Finalizar los trámites de creación de los centros en el plazo de seis meses a partir de la solicitud por parte de un Ayuntamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de respuestas atendidas y plazo en que se atienden. • Número de solicitudes y reuniones mantenidas con este fin. • Acortamiento del plazo medio de la firma de los convenios de creación.
Convenios de colaboración entre el Departamento de Educación y las entidades locales para garantizar la financiación de las Escuelas Infantiles.	<ul style="list-style-type: none"> • Firmar los convenios de colaboración para la financiación de las Escuelas Infantiles antes del 31 de diciembre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fecha de firma de los convenios de colaboración para la financiación de las Escuelas Infantiles.
Asesoramiento a las entidades locales en la puesta en marcha de una nueva Escuela Infantil.	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener reuniones con todas las entidades locales que tengan intención de poner en marcha una Escuela Infantil en su localidad, para asesorar y facilitar la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimiento y pasos a seguir para la puesta en marcha de una Escuela Infantil. ✓ Orientaciones y prescripciones técnicas sobre equipamiento. ✓ Pautas para la elaboración del estudio de necesidades de planificación de la oferta educativa. ✓ Información sobre el modelo de financiación y normativa vigente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de entidades con las que se mantienen reuniones del total que las solicitan • Número de reuniones mantenidas con los representantes del Ayuntamiento.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Modelo de pliego de condiciones técnicas ✓ Modelo de temario para convocatoria de plazas de educadores y educadoras. 	
Plan de formación del colectivo de profesionales que atienden a los niños y niñas en los centros de primer ciclo de Educación Infantil.	<ul style="list-style-type: none"> • Ofertar actividades de formación que respondan a las necesidades de los educadores y educadoras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de preinscripciones por actividad ofertada. • Índice de satisfacción de los usuarios.
Asesoramiento a entidades locales, centros y familias en todo lo relacionado con el servicio de atención educativa en centros de primer ciclo de Educación Infantil.	<ul style="list-style-type: none"> • Responder a las demandas de información, sugerencias, quejas y reclamaciones etc.; tanto de ayuntamientos como de centros y familias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a las demandas en un plazo no superior a 15 días.
Colaboración con el equipo de Atención Temprana del CREENA para facilitar la escolarización y el proceso de desarrollo de los niños y niñas cuyas condiciones personales o sociales supongan una desigualdad inicial.	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que todos los niños y niñas con Necesidades Educativas Especiales cuenten con un educador o educadora de apoyo en el centro en el que se encuentren escolarizados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de niños y niñas escolarizados en centros de primer ciclo de Educación Infantil con personal de apoyo.

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 de Santo Domingo, 31001 - Pamplona
TELÉFONO	848 424803 / 848 424805 / 848 426086
FAX	848 426057
WEB	http://www.educacion.navarra.es/portal/Informacion+de+Interes/Escuelas+Infantiles
E-MAIL	secpcei@navarra.es
HORARIO	Presencial: de 7:40 a 15 h. Atención al público de 8:30 a 14:30 h.
LUGARES DE ATENCIÓN	Departamento de Educación. Sección de Primer Ciclo de Educación Infantil.