

 Gobierno de Navarra Departamento de Educación	CARTA DE SERVICIOS Lenguas extranjeras en el ámbito escolar	EDICIÓN: 3
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 Idiomas y Enseñanzas artísticas.

Área: Educación. Servicio de Idiomas y Enseñanzas Artísticas.

Responsable del área: Dirección del Servicio.

3.- Objetivo y misión de la Organización.

Mejorar la competencia en inglés del alumnado navarro, reforzando el aprendizaje de esta lengua en el sistema educativo, fundamentalmente, la comunicación oral y los aspectos más comunicativos.

Promover la investigación y la implantación de programas innovadores que mejoren el aprendizaje del alumnado y su competencia comunicativa en lenguas. A su vez, la participación en estos programas permite al profesorado participar en foros de difusión de buenas prácticas.

4.- Relación de los servicios prestados.

Servicio prestado	Detalles de los servicios
PROGRAMAS PARA LA MEJORA DEL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Semana de inglés durante el curso escolar (English

<p>APRENDIZAJE DE LENGUAS</p>	<p>Week) para alumnado Educación Primaria</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Programas de verano de inmersión en lenguas extranjeras para alumnado de Primaria, Secundaria y Bachillerato (así incluimos la posibilidad de hacer programas, en el extranjero o en Navarra, para esta etapa, por desaparecer lo siguientes). ▪ Programa “Borders Down” de voluntariado de alumnos internacionales universitarios en centros de Educación Secundaria, dirigida a centros educativos
<p>PROGRAMAS PARA LA MEJORA DE LA ENSEÑANZA DE LENGUAS EXTRANJERAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cursos de inglés de escuelas de idiomas para la acreditación del 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 falsear datos y no incumplir 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 338/2011, de 21 de diciembre, por la que se convoca el programa de inmersión English Week para grupos escolares de 5º de Educación Primaria (BON 7/2012).

RESOLUCIÓN 69/2012, de 13 de febrero, por la que se convocan los programas de inmersión de inglés para el alumnado de Primaria y ESO (BON 42/2012).

RESOLUCIÓN 224/2012, de 2 de abril, de modificación de la Resolución 69/2012, de 13 de febrero, para descuentos a Familias Numerosas (BON 71/2012).

RESOLUCIÓN 212/2012, de 2 de abril, por la que se autoriza el programa de 60 becas de auxiliares de conversación de lengua inglesa y francesa para los centros públicos de Infantil y Primaria y de Secundaria para el curso 2012-2013 (BON 77/2012).

RESOLUCIÓN 226/2012, de 13 de abril, por la que se aprueban los cursos residenciales de inglés en Navarra para la formación de profesorado (BON 84/2012).

RESOLUCIÓN 288/2012, de 14 de mayo, por la que se modifica el punto 4 de la Resolución 236/2012, de 13 de abril (BON 98/2012).

RESOLUCIÓN 385/2012, de 18 de junio, por la que se convocan 200 plazas en cursos de inglés de los niveles B2 y C1 de las enseñanzas de idiomas dirigidas al profesorado de centros educativos públicos y concertados.

RESOLUCIÓN 377/2012, de 18 de junio, 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 2012-2013.

RESOLUCIÓN 393/2012, de 25 de junio, por la que se modifica el punto 1 de la Resolución 377/2012, de 18 de junio.

RESOLUCIÓN 448/2012, de 19 de julio, por la que se modifica la Resolución 212/2012, de 2 de abril, y se reducen las 60 becas a 30.

RESOLUCIÓN 620/2012, de 8 de octubre, por la que se adjudican las 30 becas de auxiliares de conversación en centros de Navarra para el curso 2012-2013.

RESOLUCION 664/2012, de 29 de octubre, por la que se autoriza el programa "Borders Down" para centros escolares de Educación Secundaria de la Comunidad Foral de Navarra durante el curso 2012/2013.

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

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
PROGRAMA DE INMERSIÓN ENGLISH WEEK PARA GRUPOS ESCOLARES DE 5º DE PRIMARIA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Publicar la convocatoria de los cursos en el mes de diciembre ▪ Adjudicación de los cursos y comunicación a los centros escolares en la primera quincena del mes de enero. ▪ Facilitar información detallada sobre el contenido del curso y lugar de celebración en la propia convocatoria. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de publicación en el BON y Catálogo de Servicios ▪ Fecha de adjudicación ▪ Publicación de anexos con información completa en la convocatoria.
CURSOS RESIDENCIALES INTENSIVOS DE INGLÉS EN VERANO DE 2012 PARA PROFESORADO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Publicar la convocatoria de los cursos antes del 30 de mayo. ▪ Adjudicación de los cursos antes del 30 de junio. ▪ Facilitar información detallada sobre el contenido del curso, régimen de alojamiento y 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha publicación BON. ▪ Fecha de Comunicación de adjudicación en la Web.

	lugar de celebración en la propia convocatoria.	<ul style="list-style-type: none"> Publicación de anexos con información completa en la convocatoria.
CURSOS DE INGLÉS DE ESCUELAS OFICIALES DE IDIOMAS PARA LA ACREDITACIÓN DEL PROFESORADO	<ul style="list-style-type: none"> Publicar la convocatoria de los cursos antes del 30 de junio. Adjudicación de los cursos antes del 15 de septiembre. Facilitar información detallada sobre el contenido del curso y lugar de celebración en la propia convocatoria. 	<ul style="list-style-type: none"> Fecha publicación en el Catálogo de Servicios. Fecha de Comunicación de adjudicación en la Web. Publicación de anexos con información completa en la convocatoria.
PROGRAMA DE AUXILIARES DE CONVERSACIÓN (CENTROS Y CANDIDATOS)	<ul style="list-style-type: none"> Publicar las convocatorias (para centros y candidatos) antes del 15 de abril. Adjudicación definitiva de plazas antes del 30 de junio. Comunicar a los centros educativos y a los candidatos la adjudicación antes del 30 de junio 	<ul style="list-style-type: none"> Fecha de publicación de las convocatorias y acta de la selección de participantes. Fecha de adjudicación de plazas Fecha de comunicación a los centros
CURSOS DE INMERSIÓN EN LENGUAS EXTRANJERAS PARA EL ALUMNADO DE PRIMARIA, SECUNDARIA Y BACHILLERATO	<ul style="list-style-type: none"> Publicar convocatoria antes del 30 de marzo. 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. Fecha de publicación del listado definitivo 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
TELÉFONOS	848 426228 y 848 423355
WEB	www.educacion.navarra.es/portal (Actualidad)
TWITTER	@navarraidomas
E-MAIL	lenguasextranjer@navarra.es inglesverano@navarra.es
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 son las responsables de la gestión y desarrollo de los mismos.