



Información general

1.- Alcance de la Carta de Servicios.

La integración curricular de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el entorno educativo, así como la puesta en marcha de proyectos educativos transversales.

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

Denominación: Sección de Tecnologías de la Información y la Comunicación y Proyectos.

Área: Educación. Servicio de Participación Educativa, Atención al Profesorado y Tecnologías de Información y Comunicación.

Responsable del área: Dirección del Servicio.

3.- Objetivo y misión de la Organización.

Integración de las herramientas TIC en el desarrollo del currículo y en la gestión de los centros educativos, formación del profesorado en el uso de las TIC y gestión de las infraestructuras de red y conexión a Internet, puesta en marcha de proyectos educativos transversales.

4.- Relación de los servicios prestados.

Servicio prestado	Detalles de los servicios
Recogida de información sobre estadística educativa, y coordinación con las instituciones que gestionan los datos estadísticos.	Recogida, depuración y explotación de la estadística educativa y coordinación con las instituciones que gestionan los datos estadísticos de Navarra y del Estado.
Desarrollo e implantación de herramientas de software para la gestión de los centros educativos.	Mantenimiento, desarrollo y gestión de las aplicaciones informáticas de gestión escolar para los centros educativos de enseñanzas no universitarias.
Gestión y mantenimiento de las infraestructuras de red y la conexión a Internet dependientes del Programa de Nuevas Tecnologías y Educación.	Planificación, instalación y mantenimiento de la conexión a Internet y las redes informáticas de los centros educativos.
Gestión y mantenimiento del parque informático de los centros.	Apoyo a la solución de incidencias en los centros, relacionadas con el mantenimiento del parque informático de los centros y con las redes informáticas y la conexión a Internet.
Integración de las TIC en la actividad de los centros educativos y en la práctica didáctica habitual de los docentes.	Promoción de la integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las actividades didácticas y la práctica educativa cotidiana de los centros.
	Impulso a la formación de equipos docentes, mediante proyectos de innovación relacionados con la integración curricular de las TIC.
	Creación y gestión de servicios y aplicaciones online para los centros educativos y docentes.
	Impulso a la formación del profesorado en el uso de las TIC.
	Promoción de la creación de contenidos educativos online para su utilización en los centros educativos.

5.- Participación de los usuarios en la mejora.

Modalidades de colaboración o participación.

- Valoración y respuesta a las quejas y sugerencias recibidas.
- Relación de los equipos directivos y de los responsables TIC de los centros con el personal de la Sección y los asesores de NNTT de los CAPs.

Sistema de quejas y sugerencias.

- Incidencias, solicitudes y peticiones por teléfono, correo postal, correo electrónico y vía web.
- Sistema de seguimiento de incidencias del parque informático, a través de herramientas web especializadas.
- Valoraciones de los participantes en las actividades formativas online.
- Respuesta de las quejas y sugerencias recibidas siguiendo el protocolo general establecido para el Departamento.

6.- Derechos y obligaciones de las personas usuarias.

Derechos.

- Ser escuchadas y que sus sugerencias sean valoradas y respondidas.
- Obtener la información requerida por sus consultas.
- Recibir el servicio solicitado, en la medida que sea una competencia de la Sección.

Obligaciones.

- Identificarse de manera completa y correcta al requerir el servicio.
- Utilizar los cauces previstos para la comunicación con la Sección y, en su caso, las herramientas de comunicación facilitadas por el Departamento de Educación.
- Facilitar la información que la Sección solicite.
- Cumplir los compromisos personales adquiridos respecto a equipamiento, acciones formativas y cualesquiera otras que se deriven de los servicios prestados por la Sección.

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

DECRETO FORAL 132/2011, de 24 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Educación.

DECRETO FORAL 107/2012 de 10 de Octubre por el que se modifica el Decreto Foral 132/2011 de 24 de Agosto por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Educación.

ORDEN FORAL 100/2012, de 10 de octubre, del Consejero de Educación, por la que se modifica la Orden Foral 189/2011 de 5 de octubre por la que se establece 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
Recogida, depuración y explotación de la estadística educativa y coordinación con las instituciones que gestionan los datos estadísticos de Navarra y del Estado.	Cumplir los plazos de actualización de la información estadística a disposición de los organismos oficiales.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Grado de actualización de la información estadística: <ol style="list-style-type: none"> 1. Del Estado: <ul style="list-style-type: none"> ● Avance de datos en abril. ● Datos estimativos en julio. ● Datos detallados en noviembre. ● Becas en junio. 2. De Navarra: <ul style="list-style-type: none"> ● Junio
Mantenimiento, desarrollo y gestión de las aplicaciones informáticas de gestión escolar para los centros educativos de enseñanzas no universitarias.	Mantener actualizado el sistema de gestión para los centros públicos y concertados no universitarios, de acuerdo con la planificación de su desarrollo.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Datos del cumplimiento de la planificación, con especial atención al número de nuevos módulos incorporados al sistema de gestión. Se medirá en dos momentos del año: junio y diciembre.
Planificación, instalación y mantenimiento de la conexión a Internet y las redes informáticas de los centros educativos.	Cumplir las previsiones de infraestructuras de comunicaciones (conexión a Internet y redes de área local) fijadas en la planificación anual, gestionarlas y mantenerlas operativas.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Porcentaje del cumplimiento de las previsiones de centros: <ul style="list-style-type: none"> ● con conexión de banda ancha por cada uno de los tipos de conectividad existentes. ● donde se ha instalado el Proyecto Trenza. ● donde se ha instalado conexión por fibra óptica.
Apoyo a la solución de incidencias en los centros, relacionadas con el mantenimiento del parque informático de los centros y con las redes informáticas y la conexión a Internet.	Responder a las incidencias planteadas por los centros y los docentes, en el ámbito de las competencias de la Sección y de acuerdo con lo establecido en los contratos de asistencia y mantenimiento.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Número de incidencias respondidas a lo largo de cada período anual. ■ Número de incidencias respondidas por los asesores de NNTT : telefónicas, en centro, por correo, en el propio CAP, Se medirá mediante consulta al documento Excel creado al efecto.
Promoción de la integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las actividades didácticas y la práctica educativa cotidiana de los centros.	Analizar las necesidades de los centros en el ámbito de las TIC.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Número de informes elaborados por los asesores de NNTT respecto a las necesidades analizadas.
	Asesorar a los centros de acuerdo con las peticiones de éstos.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Datos de acciones de asesoramiento realizadas por los asesores de NNTT respecto a las peticiones habidas.
Impulso a la formación de equipos docentes, mediante proyectos de innovación relacionados con la integración curricular de las TIC.	Potenciar las convocatorias de proyectos de integración curricular de las TIC en los centros educativos.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Número de proyectos de centro. Fuente: documento de recogida de datos de los proyectos.

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
	Potenciar la creación de equipos estables de docentes para el desarrollo de proyectos de uso educativo de las TIC.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de equipos estables de docentes en los proyectos de centro. La fuente de consulta será el documento de recogida de información de los proyectos.
Creación y gestión de servicios y aplicaciones online para los centros educativos y a los docentes.	Proporcionar a los centros y los docentes aquellos servicios y aplicaciones online que permitan mejorar su actividad educativa: Servicios y aplicaciones ofertadas: Plataforma multiblog (blogs) Alojamiento sitios dinámicos. Plataforma Moodle. CMS Joomla	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de docentes que han solicitado servicios online y hacen uso de los mismos. Se medirá mediante consulta a las bases de datos de cada uno de los servicios prestados ▪ Número de centros que han solicitado servicios y aplicaciones online y hacen uso de los mismos. Se medirá mediante consulta a las bases de datos de cada uno de los servicios prestados
Impulso a la formación del profesorado en el uso de las TIC.	Proporcionar formación en el ámbito de la competencia digital y de tratamiento de la información, así como en la integración curricular de las TIC.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de certificación y de participación del profesorado en la formación a distancia. ▪ Número de eventos formativos y tasas de certificación en la formación presencial. ▪ Número de eventos formativos realizados a través de plataformas online y tasas de participación y certificación en los mismos. ▪ Número de Jornadas de Buenas prácticas relacionadas con las TIC y participantes en las mismas.
Promoción de la creación de contenidos educativos online para su utilización en los centros educativos.	Promover la creación de objetos digitales de aprendizaje, tanto en Internet (Agrega) como en la plataforma Integratic.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de objetos digitales de aprendizaje nuevos en Agrega o Integratic. Se medirá mediante consulta en dichos espacios de trabajo. ▪ Número de usuarios que han consultado, visualizado o descargado objetos digitales creados y catalogados en Agrega. Se medirá a través de la consulta en la plataforma.

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
	Ofrecer un espacio virtual de trabajo, con actividades que amplíen, complementen o desarrollen aspectos del currículo de Primaria.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de propuestas de trabajo nuevas, incorporadas en el portal de recursos “La Cabaña del Bosque”. Se medirá a través de la consulta en el portal. ▪ Número de actividades didácticas nuevas creadas por el alumnado en dicho portal. Se medirá mediante consulta en el portal.
Programa Integratic: digitalización de aulas en el tercer ciclo de Educación Primaria	Ofrecer un espacio virtual de comunicación y recursos para todos los centros implicados en el programa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Numero de profesores/as registrados en el espacio virtual.
	Atender y canalizar las incidencias registradas en los equipamientos suministrados a los centros	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Datos estadísticos de las incidencias tomados de la aplicación creada al efecto. ▪ Porcentaje de incidencias en relación al parque de equipos ▪ Número de servidores instalados y en funcionamiento. ▪
	Dotación de servidores para la creación de intranets en los centros	<ul style="list-style-type: none"> ▪

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	848 426 348
FAX	848 426 052
WEB	http://educacion.pnte.cfnavarra.es
E-MAIL	ayuda@pnte.cfnavarra.es
HORARIO	Presencial: 08:30 h a 14:30 h Telefónico y On-line: 8:00 h a 15:00 h