

CARTA DE SERVICIOS
SECCIÓN DE 0 A 3 Y ESCUELAS RURALES
2012-2014



DEPARTAMENTO DE EDUCACION

SUMARIO

- I. Identificación.....3
- II. Misión, competencias y valores.....3
 - 2.1. Misión.....3
 - 2.2. Competencias y funciones.....3
 - 2.3. Valores.....4
- III. Servicios, compromisos e indicadores.....5
- IV. Gestión de la Carta de Servicios.....7
- V. Relación normativa.....8
- VI. Derechos y obligaciones de las personas usuarias de los Servicios9
- VII. Colaboración y participación en la mejora de los servicios.....9
- VIII. Sistema de reconocimientos, quejas y sugerencias.....10
- IX. Direcciones y horarios de atención al público.....10
- X. Unidad responsable de la Carta de Servicios.....11

I. IDENTIFICACIÓN

La Sección de 0 a 3 y Escuelas Rurales está adscrita a la Dirección General de Educación, Formación Profesional y Universidades del Departamento de Educación del Gobierno de Navarra.

Desarrolla sus funciones dentro de las competencias que le atribuye el Decreto Foral 132/2010, de 24 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Educación. Lleva a cabo la planificación de la oferta educativa de primer ciclo de Educación Infantil, la elaboración de su normativa, la creación, autorización y financiación de los centros, la participación en la elaboración del plan de formación y el asesoramiento a las entidades locales, centros y familias, así como la colaboración en la gestión, propuesta, atención y organización de las Escuelas Rurales incompletas.

II. MISIÓN, COMPETENCIAS Y VALORES

2.1. Misión

La misión de la Sección de 0 a 3 y Escuelas Rurales es la planificación y desarrollo del primer ciclo de la Educación Infantil y la colaboración en la atención específica para la gestión de las Escuelas Rurales incompletas.

2.2. Competencias y funciones

Las competencias y funciones de la Sección de 0 a 3 y Escuelas Rurales se definen en el artículo 39 del Decreto Foral 132/2011, de 24 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Educación (BON 172, de 31 de agosto de 2011).

Así, a la Sección de 0 a 3 y Escuelas Rurales le corresponde las siguientes competencias:

- a) La planificación de la oferta educativa del primer ciclo de Educación Infantil.
- b) La elaboración de la normativa necesaria para el desarrollo de las enseñanzas en este ciclo.

- c) La cooperación con otras Administraciones, familias y educadores en materia del primer ciclo de Educación Infantil.
- d) Gestión, propuesta y organización en relación con las Escuelas Rurales.

Para el desarrollo de las anteriores competencias, la Sección de 0 a 3 y Escuelas Rurales ejerce las siguientes funciones:

- a) La propuesta de planificación de la oferta educativa del primer ciclo de Educación Infantil.
- b) La propuesta de convenios y asesoramiento a los titulares de los centros para su tramitación.
- c) La gestión de las subvenciones y otros gastos de financiación, en coordinación con otros servicios del Departamento.
- d) La cooperación con otras Administraciones en materia del primer ciclo de Educación Infantil.
- e) La elaboración de la normativa necesaria para el desarrollo de las enseñanzas de este ciclo.
- f) La difusión y aplicación de la normativa y criterios de funcionamiento aprobados por el Departamento de Educación en relación con este ciclo.
- g) El fomento de la cooperación entre las familias y educadores en este ciclo educativo.
- h) La previsión de las acciones dirigidas a facilitar la actuación preventiva y compensatoria en orden a favorecer la equidad en la educación.
- i) El asesoramiento para la realización y desarrollo de la Propuesta pedagógica, que deberá incluirse en el Proyecto Educativo.
- j) La elaboración de la propuesta del Plan de Formación anual para el profesorado y otro personal educativo que atiende al alumnado del primer ciclo de Educación Infantil, en colaboración con otros Servicios.
- k) La promoción y desarrollo de experiencias educativas, así como la difusión de éstas.
- l) La gestión, propuesta, atención y organización en relación con las Escuelas Rurales o incompletas.
- m) Realizar cuantas otras actividades contribuyan al cumplimiento de los fines de la Sección de 0 a 3 y Escuelas Rurales.

2.3. Valores

Los valores que inspiran la actividad de la Sección son:

- **Colaboración:** trabajo en equipo para el logro de los objetivos.

- **Respeto:** considerar las posiciones de otras personas, escucharlas y mostrar voluntad de diálogo.
- **Ética profesional:** actuar con integridad personal, de forma honesta, equitativa, y con transparencia en las relaciones profesionales
- **Mejora continua,** evaluación y calidad acordando los procesos necesarios para su consecución.

III. SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES

Servicios para el 1er Ciclo de Educación Infantil		
SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
Planificación de la oferta educativa en este ciclo	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuir el modelo de plantilla a los Ayuntamientos para realizar la planificación provisional y definitiva, al menos dos semanas antes del inicio del periodo de preinscripción. • Comunicar a los Ayuntamientos el ajuste de sus propuestas de planificación en el mes de julio. 	<ul style="list-style-type: none"> • % Envío de la plantilla a las entidades locales dos semanas antes del inicio del periodo de preinscripción. • % Envío plantillas ajustadas en el mes de julio.
Elaboración, difusión y asesoramiento sobre la aplicación de la normativa a entidades locales, centros y familias	<ul style="list-style-type: none"> • Proponer la normativa anual de: Resoluciones de admisión y calendario y Orden Foral de tarifas, en el mes de enero de cada año. • Enviar a publicar en el BON la normativa anual de calendario, admisión y tarifas en el mes de febrero de cada año. • Difundir la normativa y manual de recursos en la primera semana después de su firma. • Actualizar la normativa en la Web y en el Catálogo de Servicios en las dos semanas siguientes de su publicación oficial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fechas de propuesta. • Fechas de envío a publicar. • Fecha de envío del cuaderno de recursos a las entidades locales. • % Normativa publicada no actualizada.
Creación y autorización de centros de primer ciclo de Educación Infantil	<ul style="list-style-type: none"> • Informar y proporcionar la documentación correspondiente a las entidades locales y a los centros privados, en un plazo de 15 laborables desde su solicitud. 	<ul style="list-style-type: none"> • % Demanda atendida en plazo.

	<ul style="list-style-type: none"> • Fijar reuniones de asesoramiento con las entidades locales y centros privados, en un plazo de 15 días laborables desde su solicitud. • Remitir el informe de planificación a la Sección de Contratación, Servicios Complementarios y Coordinación Administrativa en un plazo de 15 días desde su solicitud. 	<ul style="list-style-type: none"> • % Reuniones en plazo. • % Informes realizados en plazo.
<p>Convenios de colaboración entre el Departamento de Educación y las entidades locales para garantizar la financiación de las Escuelas Infantiles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proponer los convenios de colaboración correspondientes en el plazo que disponga la normativa establecida. • Publicar en la Web las Resoluciones de concesión de las subvenciones, en un plazo de un mes desde la recepción del traslado de la Resolución. 	<ul style="list-style-type: none"> • % Convenios propuestos en plazo.- • Fecha de publicación en la Web.
<p>Asesoramiento a las entidades locales en la puesta en marcha de una nueva Escuela Infantil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener reuniones con las entidades locales que lo soliciten con el objetivo de poner en marcha una Escuela Infantil, en un plazo de 15 días laborables desde su solicitud. 	<ul style="list-style-type: none"> • % Entidades con las que se mantienen reuniones del total que las solicitan en un plazo de 15 días laborables.
<p>Participación en el Plan de Formación del colectivo de profesionales que atienden a los niños y niñas en los centros financiados con fondos públicos y autorizados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar a los CAPs la plantilla de necesidades de formación dos semanas después de su conformidad por la Sección de Formación. • Enviar al CAP central cada convocatoria de formación dos semanas antes del inicio de la actividad formativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fecha de envío a los CAPs. • Fecha de envío al CAP.
<p>Asesoramiento a entidades locales, centros y familias en lo relacionado con el servicio de atención educativa en centros de primer ciclo de Educación Infantil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Responder aquellas consultas a las que no ha podido darse respuesta inmediata, en el plazo máximo de 2 días laborables. • Atención personalizada mediante cita previa en un plazo máximo de 15 días laborables. 	<ul style="list-style-type: none"> • % Peticiones que se responden en plazo. • % Atenciones no satisfechas en plazo.

<p>Coordinación 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dar respuesta a la Entidad Local sobre la idoneidad del recurso solicitado por el CREENA en un plazo de 15 laborables días desde la recepción de la solicitud. • Mantener al menos 2 reuniones de coordinación con el equipo del CREENA durante el curso escolar. 	<ul style="list-style-type: none"> • % Informes en plazo. • % Reuniones mantenidas anuales.
--	--	---

Servicios para las Escuelas Rurales incompletas

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
<p>Recepción de demandas y asesoramiento a las Escuelas Rurales incompletas atendiendo a la especificidad de dichos centros</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Convocar a los representantes de las Escuelas Rurales en el primer trimestre del curso • Convocar reunión a petición de la Escuela Rural antes de 15 laborables días desde su solicitud. 	<ul style="list-style-type: none"> • % Convocatorias en plazo. • % Convocatorias en plazo.

IV. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Sección de 0 a 3 y Escuelas Rurales es la responsable de adoptar las medidas necesarias para llevar a efectos los compromisos adquiridos en esta carta de servicios, así como el seguimiento y control anual de la evolución de los indicadores correspondientes y determinar las acciones a emprender en el caso de que no se alcancen los compromisos establecidos.

La Sección de 0 a 3 y Escuelas Rurales realizará un informe anual acerca del grado de cumplimiento de los compromisos y el seguimiento de los indicadores.

Transcurridos dos años se comprobará si se han producido cambios en los apartados de información general de la Carta de Servicios y se revisará el conjunto de compromisos de calidad para determinar la modificación de los existentes y la introducción de nuevos compromisos.

V. RELACIÓN NORMATIVA

- [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.
- [Decreto Foral 72/2012, de 25 de julio](#), por el que se modifica el 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 impartes, así como los contenidos educativos del mismo.
- [Real Decreto 132/2010, de 12 de febrero](#), por el que se establecen los requisitos mínimos de los centros que impartan las enseñanzas del segundo ciclo de educación infantil, la educación primaria y la educación secundaria.
- [Orden Foral 79/2012, de 27 de agosto](#), 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 de los centros de primer ciclo de Educación Infantil de titularidad municipal.
- [Orden Foral](#) del Consejero de Educación, por la que se establecen las tarifas de las familias para cada curso de los centros de primer ciclo de Educación Infantil de titularidad municipal, financiados mediante convenios con el Departamento de Educación.
- [Resolución 570/2012, de 17 de septiembre](#), del Director General de Educación, Formación Profesional y Universidades, por la que se establece la aportación de las Entidades Locales para la financiación de la gestión de las Escuelas Infantiles de primer ciclo de Educación Infantil de titularidad municipal para el curso 2012/2013
- [Resolución](#) del Director General de Educación, Formación Profesional y Universidades, por la que se regula el procedimiento de admisión de niños y niñas para cada curso en centros de primer ciclo de Educación Infantil sostenidos con fondos públicos.
- [Resolución](#) del Director General de Educación, Formación Profesional y Universidades, por la que se aprueban las instrucciones que van a regular, para cada curso, la elaboración del calendario y horario de los centros de primer ciclo de Educación Infantil.

- [Resolución 222/2012, de 2 de abril](#), del Director General de Educación, Formación Profesional y Universidades, por la que se interpreta y modifica la base 1 de la Resolución 28/2012, de 3 de febrero, del Director General de Educación, Formación Profesional y Universidades, por la que se aprueban las instrucciones que van a regular, durante el curso 2012-2013, la elaboración del calendario y horario de los centros de primer ciclo de Educación Infantil

VI. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS

Las personas usuarias de los Servicios de la Sección de 0 a 3 y Escuelas Rurales tienen, entre otros, los siguientes derechos y obligaciones:

Derechos:

- Ser atendido por personal de la Sección de 0 a 3 y Escuelas Rurales para recibir asesoramiento, siempre que éste tenga relación con los servicios anteriormente apuntados.
- La confidencialidad de la información proporcionada al personal de la Sección.
- Formular sugerencias, consultas y reclamaciones o solicitud de subsanación si procede, respecto a los servicios que reciben.

Obligaciones:

- Facilitar los datos de identificación y los documentos oportunos en plazo.
- Mantener una actitud correcta y de respeto hacia el personal de la Sección.

VII. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

Las personas usuarias podrán colaborar y participar en la mejora de la prestación de los servicios de la Sección mediante:

- La formulación de sugerencias, quejas y reclamaciones conforme al sistema previsto en esta carta de servicios.
- La cumplimentación de encuestas de satisfacción realizadas a entidades locales, centros y familias.

VIII. SISTEMA DE RECONOCIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las personas usuarias podrán formular sugerencias o reclamaciones acerca del funcionamiento del servicio de la siguiente manera:

- En el caso de las sugerencias y de los reconocimientos se realizarán siempre por escrito y podrán presentarse bien personalmente o a través de fax, correo postal o correo electrónico o medios telemáticos. Se podrá utilizar para ello el impreso de Hoja de sugerencias y reclamaciones elaborado a tal fin por la Sección. Las sugerencias podrán ser anónimas.
- En el caso de quejas se realizarán siempre por escrito y se contestarán también por escrito. El personal técnico responsable de tramitar las reclamaciones emitirá el correspondiente informe al titular de la Sección sobre la viabilidad de la reclamación .e informará a la persona interesada en el periodo de un mes. El transcurso de dicho plazo de un mes se podrá suspender en el caso de que deba requerirse a la persona interesada para que, en un plazo de diez días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja.

IX. DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

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, s/n, 31001 - Pamplona
TELÉFONO	848 424 803 / 848 424 805/848 426 086
FAX	848 426 057
WEB	http://www.educacion.navarra.es/portal/Informacion+de+Interes/Escuelas+Infantiles
E-MAIL	seccion.0a3.escuelasrurales@navarra.es
HORARIO	Atención al público de 8:30 a 14:30 h.
LUGARES DE ATENCIÓN	Departamento de Educación. Sección de 0 a 3 y Escuelas Rurales.

X. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Sección de 0 a 3 y Escuelas Rurales.