



## Información general

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

- Planificación y gestión de la formación del profesorado de enseñanzas no universitarias.
- Fomento de la integración curricular de las Competencia Básicas
- Ordenación normativa y de los Sistemas de Gestión de Calidad de los centros educativos públicos de Navarra y apoyo a su implantación.
- Apoyo al desarrollo de proyectos de Innovación educativa.

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

Denominación: Sección de Formación y Calidad.

Área: Educación. Servicio de Universidades, Calidad y Formación.

Responsable del área: Dirección del Servicio.

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

Dotar al profesorado y otros agentes del sistema educativo de las competencias necesarias para desarrollar sus funciones, así como impulsar la innovación pedagógica y la implantación de sistemas de gestión de calidad en los centros educativos, con el objetivo de mejorar la calidad del sistema educativo navarro.

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

Servicio prestado	Detalles del Servicio
Formación del Profesorado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan General de Formación.</li> <li>• Formación continua.</li> <li>• Coordinación de la actividad de las distintas unidades administrativas del Departamento de Educación.</li> <li>• Formación del profesorado en prácticas.</li> <li>• Formación de directores en prácticas.</li> </ul>
Apoyo y atención a centros educativos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas a los centros educativos.</li> <li>• Atención telefónica, e-mail, vía Web.</li> <li>• Atención en el propio CAP.</li> </ul>
Difusión de materiales y recursos didácticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiales bibliográficos.</li> <li>• Mediateca: CD, DVD y programas informáticos.</li> <li>• Equipos TIC.</li> <li>• Materiales y recursos didácticos de diversas asesorías.</li> <li>• Gestión de salas.</li> </ul>
Formación complementaria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudas individuales.</li> <li>• Licencias por estudio.</li> <li>• Entidades colaboradoras.</li> </ul>

Servicio prestado	Detalles del Servicio
Proyecto de integración curricular de competencias básicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación y coordinación de una red de integración curricular de competencias básicas.</li> <li>• Convocatoria para la formación de grupos de trabajo.</li> <li>• Valoración y selección de los proyectos de integración curricular de competencias básicas.</li> <li>• Evaluación de las memorias de cada proyecto.</li> <li>• Acreditación del profesorado participante.</li> </ul>
Proyectos de innovación educativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria de proyectos de innovación para los centros educativos.</li> <li>• Evaluación y selección de los proyectos de innovación presentados.</li> <li>• Evaluación de las memorias de cada proyecto.</li> <li>• Acreditación del profesorado participante.</li> </ul>
Gestión de Calidad en centros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de redes de formación.</li> <li>• Gestión de auditorías internas y externas.</li> <li>• Planificación y gestión de actividades de formación.</li> <li>• Gestión de incorporación de nuevos centros a las redes.</li> <li>• Gestión de la expedición de los certificados de reconocimiento de la calidad obtenidos por los centros educativos públicos.</li> <li>• Publicación y registro de cartas de servicios de los centros.</li> <li>• Colaboración con entidades implicadas en la gestión de la calidad.</li> <li>• Revisión de la Norma SGCC.</li> </ul>
Red de escuelas promotoras de salud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en la comisión autonómica de Salud-Educación y en la comisión técnica.</li> <li>• Resolución de convocatoria de adscripción de nuevos centros a la Red SHE.</li> <li>• Resolución de convocatoria y notificación a los interesados.</li> <li>• Organización y seguimiento de los grupos de trabajo en los centros.</li> <li>• Coordinación de la formación para los grupos de trabajo establecidos en materia de salud.</li> <li>• Evaluación de las memorias de los grupos de trabajo y acreditación del profesorado participante.</li> <li>• Participación en la Comisión interdepartamental entre departamentos de Salud, Agricultura y Educación, en el programa de "Frutas y verduras" en centros de Educación Infantil.</li> </ul>
Red de escuelas solidarias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en el Consejo Navarro de Cooperación al desarrollo y en los grupos de trabajo (Educación para el desarrollo y coherencia de políticas).</li> </ul>

Servicio prestado	Detalles del Servicio
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de la cooperación al desarrollo realizada entre el Departamento de Educación, Departamento de Bienestar Social y la Coordinadora ONG.</li> <li>• Organización de la formación sobre cooperación al desarrollo en los centros educativos.</li> <li>• Evaluación de las memorias de los grupos de trabajo y acreditación del profesorado participante.</li> </ul>
Red de escuelas sostenibles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación con el CRANA (Centro de Recursos Ambientales de Navarra) para el desarrollo de temáticas ambientales en los centros.</li> <li>• Organización de la formación sobre temáticas ambientales.</li> </ul>

## 5.- Participación de los usuarios en la mejora.

### Modalidades de colaboración o participación.

- Mediante la expresión de sus opiniones en las evaluaciones que se realizan en cada acción formativa.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.
- Dirigiéndose a la unidad responsable de la Carta de Servicios por cualquiera de los medios que se mencionan en el apartado siguiente.
- Mediante la elaboración de la memoria final de los grupos de trabajo.
- Mediante las sugerencias tramitadas a través de los responsables de formación, calidad o proyectos de innovación del centro educativo.

### Sistema de quejas y sugerencias.

- Las personas usuarias pueden hacer llegar todo tipo de sugerencias, quejas y reclamaciones a través de los siguientes canales: correo electrónico, vía telefónica, reuniones presenciales al efecto, o a través del Registro del Departamento de Educación siguiendo el protocolo general establecido para el departamento.

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

### Derechos

- Recibir formación permanente.
- Recibir información y asesoramiento ante los problemas planteados en relación con la formación, la calidad y los proyectos de innovación.
- Acceder a los recursos de los Centros de Apoyo al Profesorado.
- Recibir ayudas a la formación individual o como centro.
- Participar en los proyectos de innovación educativa.
- Recibir certificación de las actividades realizadas, según los criterios expuestos en el diseño y en la normativa del Plan de Formación anual.

## Obligaciones

- Participar activamente en las actividades formativas de acuerdo con la convocatoria.
- Justificar el cumplimiento de las condiciones que se establezcan en el Plan Anual de Formación del Profesorado para obtener la certificación.
- Evaluar las actividades formativas desarrolladas.
- Utilizar adecuadamente el material prestado y devolverlo en los plazos requeridos.
- Cumplir los compromisos establecidos en los programas de difusión de los sistemas de gestión de la calidad.
- Cumplir los compromisos establecidos en los diferentes proyectos y programas de innovación.

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

Decreto Foral 245/1996, de 17 de junio, por el que se regula la creación, estructura y organización de la Red de Formación Permanente del Profesorado de la Comunidad Foral de Navarra.

Orden Foral 503/1997, de 19 de diciembre, del Consejero de Educación y Cultura, por la que se aprueba la Normativa de Funcionamiento de los Centros de Apoyo al Profesorado de la Comunidad Foral de Navarra y sus Extensiones

Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos.

Resolución 458/2010, de 23 de noviembre, de la Directora General de Ordenación, Calidad e Innovación por la que se autoriza la continuación del Programa denominado "Difusión de los Sistemas de Gestión de la Calidad" en centros educativos públicos de la Comunidad Foral de Navarra y se regula la concesión de los reconocimientos "Compromiso con la Calidad" y "Centro Excelente".

Acuerdo de 14 de diciembre de 2010, de la Comisión Foral para la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios Públicos, por el que se establece el procedimiento de evaluación externa de Cartas de Servicios.

Orden EDU/2886/2011, de 20 de octubre, por la que se regula la convocatoria, reconocimiento, certificación y registro de las actividades de formación permanente del profesorado.

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.

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

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
<p><b>Formación del Profesorado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan General de Formación.</li> <li>▪ Formación continua.</li> <li>▪ Coordinación de la actividad de las distintas unidades administrativas del Departamento de Educación.</li> <li>▪ Formación del profesorado en prácticas.</li> <li>▪ Formación de directores de prácticas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Publicar el Plan General de Formación anual en la Web antes del 5 de septiembre.</li> <li>▪ Ofertar actividades de formación diversificadas que atiendan a las necesidades de los centros educativos de acuerdo con la detección de necesidades obtenida.</li> <li>▪ Coordinar la difusión y telematización de las actividades formativas.</li> <li>▪ Certificar las actividades formativas en el plazo máximo de dos meses.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fecha de publicación del Plan General de Formación anual en la Web.</li> <li>▪ Porcentaje de áreas de formación atendidas.</li> <li>▪ Porcentaje de acciones con un grado de satisfacción de los usuarios superior a 7 (1 a 10) a través de las respuestas de los cuestionarios.</li> <li>▪ Porcentaje de certificaciones de actividades realizadas en plazo.</li> </ul>
<p><b>Apoyo y atención a centros educativos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Visitas a los centros educativos.</li> <li>▪ Atención telefónica, e-mail, vía Web.</li> <li>▪ Atención en el propio CAP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Visitar la totalidad de los centros asignados a cada asesoría, al menos, dos veces por curso escolar.</li> <li>▪ Responder en un plazo máximo de una semana al 85% de las solicitudes demandadas, desde la recepción de las mismas, y responder al 15% restante antes de dos semanas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje de centros visitados.</li> <li>▪ Porcentaje de las solicitudes respondidas en el plazo establecido.</li> </ul>
<p><b>Difusión de materiales y recursos didácticos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Materiales bibliográficos.</li> <li>▪ Mediateca: CD, DVD y programas informáticos.</li> <li>▪ Equipos TIC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adaptar la difusión de préstamo de materiales y recursos didácticos a las necesidades y demandas de los centros educativos.</li> <li>▪ Atender al 100% del personal docente en los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº de actuaciones realizadas.</li> </ul>

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Materiales y recursos didácticos de diversas asesorías.</li> <li>▪ Gestión de salas.</li> </ul>	<p>horarios y tiempos establecidos, en cada uno de los Centros de Apoyo al Profesorado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N° de profesores atendidos.</li> </ul>
<p><b>Formación complementaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ayudas individuales.</li> <li>▪ Licencias por estudio.</li> <li>▪ Entidades colaboradoras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conceder anualmente Ayudas económicas individuales para la formación del profesorado siempre que se realice la correspondiente convocatoria.</li> <li>▪ Resolver licencias por estudio para el profesorado siempre que se realice la posible convocatoria.</li> <li>▪ Reconocer y homologar actividades formativas realizadas por entidades colaboradoras con el Departamento de Educación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fecha de publicación de la convocatoria.</li> <li>▪ Fecha de publicación de la convocatoria.</li> <li>▪ N° de actividades formativas realizadas por entidades colaboradoras que han sido homologadas.</li> </ul>
<p><b>Proyectos de integración curricular de competencias básicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Creación y coordinación de una red de integración curricular de competencias básicas.</li> <li>▪ Convocatoria para la formación de grupos de trabajo.</li> <li>▪ Valoración y selección de los proyectos de integración curricular de competencias básicas.</li> <li>▪ Evaluación de las memorias de cada proyecto.</li> <li>▪ Acreditación del profesorado participante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Impulsar la creación de una red de centros educativos.</li> <li>▪ Publicar la convocatoria en plazo.</li> <li>▪ Impulsar el desarrollo de proyectos de integración curricular de competencias básicas.</li> <li>▪ Planificación, seguimiento y valoración del trabajo realizado en los centros seleccionados.</li> <li>▪ Gestionar eficazmente la acreditación del profesorado participante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N° de centros integrados en la red.</li> <li>▪ Fecha de publicación de la convocatoria.</li> <li>▪ N° de proyectos de integración curricular de competencias básicas seleccionados.</li> <li>▪ Grado de cumplimiento de los proyectos seleccionados.</li> <li>▪ N° de certificaciones de proyectos de integración curricular de competencias básicas expedidos.</li> </ul>
<p><b>Proyectos de innovación educativa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Convocatoria de proyectos de innovación para los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Publicar las convocatorias en plazo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fecha de publicación de la convocatoria.</li> </ul>

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
<p>centros educativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación y selección de los proyectos de innovación presentados.</li> <li>▪ Seguimiento, evaluación y acreditación del trabajo realizado en los centros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluar las memorias de cada proyecto de innovación.</li> <li>▪ Gestionar eficazmente la acreditación de los profesores participantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº de proyectos de innovación seleccionados.</li> <li>▪ Nº de certificaciones de proyectos de innovación expedidos.</li> </ul>
<p><b>Gestión de Calidad en centros</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordinación de redes de formación.</li> <li>▪ Gestión de auditorías internas y externas.</li> <li>▪ Planificación y gestión de actividades de formación.</li> <li>▪ Gestión de incorporación de nuevos centros a las redes.</li> <li>▪ Gestión de la expedición de los certificados de reconocimiento de la calidad obtenidos por los centros educativos públicos.</li> <li>▪ Publicación y registro de Cartas de Servicios de los centros.</li> <li>▪ Colaboración con entidades implicadas en la gestión de la calidad.</li> <li>▪ Revisión de la Norma SGCC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Impulsar la implantación de la SGCC en los centros educativos públicos.</li> <li>▪ Mantenimiento de las redes de formación.</li> <li>▪ Gestionar todas las solicitudes de auditoría externa</li> <li>▪ Mantener una actividad de formación mínimo para cada una de las redes de formación.</li> <li>▪ Creación de una nueva red de formación cada 2 cursos académicos.</li> <li>▪ Expedir un certificado para cada centro que obtenga un reconocimiento de calidad (compromiso con la calidad, centro excelente o renovación).</li> <li>▪ Impulsar la elaboración de Cartas de Servicio en los centros educativos públicos.</li> <li>▪ Mantener la relación con la Fundación Navarra para la Excelencia y el Servicio de Organización y Modernización.</li> <li>▪ Registro y valoración de las aportaciones a la Norma SGCC de las partes interesadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº de reconocimientos de calidad nuevos.</li> <li>▪ Nº de redes de formación.</li> <li>▪ % de auditorías externas tramitadas en relación a las solicitadas.</li> <li>▪ Nº mínimo de actividades formativas organizadas para cada red.</li> <li>▪ Nº de cursos acumulados sin que se haya creado red de formación.</li> <li>▪ % de certificados entregados en relación a los reconocimientos obtenidos.</li> <li>▪ Nº de Cartas de Servicios nuevas.</li> <li>▪ Nº de reuniones realizadas con entidades colaboradoras.</li> <li>▪ Nº de reuniones para la revisión de la Norma SGCC.</li> </ul>
<p><b>Red de escuelas promotoras de salud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participación en la Comisión autonómica de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participar en todas reuniones convocadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actas de las reuniones de las dos Comisiones.</li> </ul>

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
<p>Salud-Educación y en la Comisión técnica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resolución de convocatoria de adscripción de nuevos centros a la Red SHE.</li> <li>▪ Resolución de la convocatoria y notificación a los interesados.</li> <li>▪ Organización y seguimiento de los grupos de trabajo en los centros.</li> <li>▪ Coordinación de la formación para los grupos de trabajo establecidos en materia de salud.</li> <li>▪ Evaluación de las memorias de los grupos de trabajo y acreditación del profesorado participante.</li> <li>▪ Participación en la Comisión interdepartamental entre departamentos de Salud, Agricultura y Educación en el programa de "Frutas y verduras" en centros de educación infantil".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Publicar las convocatorias en plazo.</li> <li>▪ Difundir el programa entre los centros de infantil.</li> <li>▪ Evaluar las solicitudes y adjudicar la participación a los centros seleccionados.</li> <li>▪ Gestionar las solicitudes y participar en la coordinación del programa.</li> <li>▪ Contacto periódico con los centros integrantes</li> <li>▪ Gestionar la formación a los centros integrantes, abierta a otros centros interesados.</li> <li>▪ Gestionar eficazmente la acreditación de los profesores participantes.</li> <li>▪ Asistir a todas las reuniones convocadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fecha de publicación de la convocatoria.</li> <li>▪ Nº de circulares enviadas a los centros de infantil.</li> <li>▪ Nº de centros participantes en el programa.</li> <li>▪ Nº de contactos realizados con los centros.</li> <li>▪ Nº de actividades formativas realizadas.</li> <li>▪ .Nº de certificaciones expedidas.</li> <li>▪ Índice de satisfacción de los participantes con el programa</li> <li>▪ Actas de las reuniones de la Comisión.</li> </ul>
<p><b>Red de escuelas solidarias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participación en el Consejo Navarro de Cooperación al desarrollo y en los grupos de trabajo (Educación para el desarrollo y coherencia de políticas).</li> <li>▪ Coordinación de la cooperación al desarrollo realizada entre Departamento de Educación, Departamento de Bienestar Social y la Coordinadora de ONG.</li> <li>▪ Organización de la formación sobre cooperación al desarrollo en los centros educativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participar en todas reuniones convocadas.</li> <li>▪ Participar en todas reuniones convocadas.</li> <li>▪ Impulsar la creación de una Red de centros educativos.</li> <li>▪ Formación a los centros integrantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actas de las reuniones de las dos Comisiones.</li> <li>▪ Actas de las reuniones de las dos Comisiones.</li> <li>▪ Nº de centros participantes en la Red.</li> <li>▪ Nº de actividades formativas.</li> <li>▪ Nº de centros/docentes admitidos.</li> </ul>



SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de las memorias de los grupos de trabajo y acreditación del profesorado participante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar eficazmente la acreditación de los profesores participantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de certificaciones expedidas.</li> </ul>
<p><b>Red de escuelas sostenibles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación con el CRANA (Centro de Recursos Ambientales de Navarra) para el desarrollo de temáticas ambientales en los centros.</li> <li>Organización de la formación sobre temáticas ambientales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar en todas reuniones convocadas.</li> <li>Impulsar la creación de una Red de centros educativos.</li> <li>Formación a los centros integrantes.</li> <li>Gestionar eficazmente la acreditación de los profesores participantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actas de las reuniones de las dos Comisiones.</li> <li>Nº de centros participantes en la Red.</li> <li>Nº de actividades formativas.</li> <li>Nº de certificaciones expedidas.</li> </ul>

### Información complementaria

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LOS CENTROS EN LOS QUE SE PRESTAN LOS SERVICIOS				
CENTRO	LOCALIZACIÓN	TELÉFONO	E-MAIL	HORARIO
Sección de Formación y Calidad	Departamento de Educación. C/Santo Domingo s/n.31001Pamplona.	848 426 798	seccion.formacion.calidad@navarra.es	8:30 a 14:30
CAP de Pamplona	C/ Tajonar, 14 A 31006 Pamplona.	948 29 17 20	direccion.cap.pamplona@educacion.navarra.es	Lectivos: 7:30 a 21:00 No lectivos: 8:00 a 14:00 Cerrado del 19 de julio al 13 de agosto, ambos inclusive.
CAP de Tudela	Benjamín de Tudela	948 84 81 17	direccion.cap.tudela@educacion.navarra.es	Lectivos: 9:00 a 14 y de 16:00 a 20:00 No lectivos: de 9:00 a 14:00 Cerrado del 25 de julio al 25 de agosto, ambos inclusive.
CAP de Estella	IES Tierra Estella	948 54 61 14	direccion.cap.estella@educacion.navarra.	Lectivos: L M X J 8:00 a 20:00 V 8:00 a 19:00 No lectivos: 8:00 a 15:00 Cerrado del 12 de julio al 20 de agosto, ambos inclusive.
CAP de Tafalla	IES Sancho III el Mayor (Tafalla)	948 70 34 22	direccion.cap.tafalla@educacion.navarra.es	Lectivos: 9:00 a 19:30 No lectivos: 9:00 a 14:00  Cerrado del 24 de julio al 25 de agosto, ambos inclusive
CAP de Lekaroz	CAP Lekaroz	948 58 06 06	direccion.cap.lekaroz@educacion.navarra.es	Lectivos: L M X J 8:30 a 19:00 V 8:30 a 18:00 No lectivos: 8:30 a 14:00 Cerrado del 26 de julio al 27 de agosto, ambos inclusive.
KADINET	C/ Tajonar, 14 A 31006 Pamplona	948 29 20 22	calidad.centros.educacion@navarra.es	8:30 a 14:30 Cerrado julio y agosto.