



CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE ORDENACIÓN E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

2013-2015

DEPARTAMENTO DE EDUCACION

SUMARIO

I. IDENTIFICACIÓN.....	3
II. MISIÓN, COMPETENCIAS Y VALORES.....	4
II.1. Misión, competencias y funciones.....	4
II.2. Valores.....	9
III. SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES.....	11
III.1. Relación de servicios.....	11
III.2. Compromisos e indicadores.....	13
IV. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	14
V. RELACIÓN NORMATIVA.....	14
VI. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS.....	15
VII. SISTEMA DE RECONOCIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	15
VIII. DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.....	16

I. IDENTIFICACIÓN

El Servicio de Ordenación e Igualdad de Oportunidades desarrolla sus funciones dentro de la Dirección General de Educación, Formación Profesional y Universidades, del Departamento de Educación del Gobierno de Navarra.

Este Servicio tiene como objetivo último la ordenación académica, así como la igualdad de oportunidades y la inclusión y excelencia educativa de todo el alumnado de enseñanzas no universitarias; y especialmente del alumnado que presenta Necesidades Educativas Específicas, bien sean de manera temporal o permanente.

Para ello cuenta con dos secciones que trabajan de forma coordinada para conseguir ese objetivo.

Estas Secciones son:

- Sección de Atención a la Diversidad y Necesidades Educativas Especiales.
- Sección de Ordenación Académica.

La Sección de Atención a la Diversidad y Necesidades Educativas Especiales cuenta a su vez con:

- El Negociado de Necesidades Educativas
- El Negociado de Orientación
- El Negociado de Proyectos de Inclusión
- El Centro de Recursos de Educación Especial de Navarra (CREENA)

La Sección de Ordenación Académica se estructura en los siguientes negociados:

- El Negociado de Ordenación
- El Negociado de Títulos y Convalidaciones
- El Negociado de Formación Permanente

II. MISIÓN, COMPETENCIAS Y VALORES

2.1. Misión, competencias y funciones

La misión, competencias y funciones del Servicio de Ordenación e Igualdad de Oportunidades se definen en los artículos 10, 11, 12, y 13 del 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.

El **Servicio de Ordenación e Igualdad de Oportunidades** ejercerá, con relación a las materias propias de su ámbito de gestión, las funciones previstas en este Decreto Foral, y específicamente las siguientes:

- a) El estudio y propuesta del desarrollo normativo requerido por el sistema educativo vigente.
- b) La elaboración y propuesta de la normativa académica y organizativa.
- c) El registro, catálogo y archivo de la normativa aprobada por las Administraciones educativas a nivel estatal y autonómico.
- d) La tramitación y resolución de las propuestas de expedición de títulos académicos y convalidación de estudios.
- e) La expedición de certificaciones académicas así como la tramitación y, en su caso, la resolución de los expedientes de homologación de títulos y convalidación de estudios.
- f) El Registro de Estudios y Especialidades, así como el de Diplomas y Títulos.
- g) La elaboración y actualización de los contenidos curriculares de los distintos niveles, etapas y modalidades de las enseñanzas escolares.
- h) El estudio y análisis de los libros de texto y demás materiales curriculares.
- i) La planificación y desarrollo de la Educación de personas adultas.
- j) La elaboración y propuesta al Departamento de Educación de la normativa referente al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo en colaboración con los Servicios de la Dirección General, así como la que regule la función orientadora de los Departamentos de Orientación.
- k) La gestión del Centro de Recursos de Educación Especial de Navarra (CREENA).
- l) La planificación y la coordinación dentro del Departamento y con otros departamentos, servicios, organismos y entidades, de las actuaciones y programas

relacionados con la atención al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.

- m) La planificación de las actuaciones de los profesionales de la orientación en las modalidades de escolarización del alumnado y en las opciones formativas del futuro profesional.
- n) La elaboración, edición y difusión de materiales didácticos que sirvan de guía al profesorado y a las familias para mejorar la respuesta educativa al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.
- o) La colaboración con otros Servicios de la Dirección General y los centros educativos en la propuesta, aprobación, ejecución y evaluación de los programas de innovación y los proyectos de experimentación educativa relacionados con la atención a la diversidad.
- p) La promoción y potenciación de la colaboración y coordinación con entidades y organismos de carácter oficial, así como de iniciativa social, relacionados con los ámbitos de las necesidades específicas de apoyo educativo.
- q) La colaboración con otros Servicios del Departamento de Educación y Entidades Locales para el logro de entornos accesibles y libres de barreras en los centros educativos.
- r) La colaboración con la Universidad en materia de investigación y aplicación de programas para el alumnado con necesidades educativas especiales y multiculturalidad.
- s) Promover actuaciones de todo tipo que conduzcan a la mejora de la convivencia en los ámbitos educativos, en el marco de la normativa vigente.
- t) Cualesquiera otras que le atribuyan las disposiciones en vigor o se le encomienden, dentro de su ámbito de gestión, para el adecuado cumplimiento de sus fines.

Las funciones de la **Sección de Atención a la Diversidad y Necesidades Educativas Especiales** son las siguientes:

- a) La elaboración de la propuesta de la normativa y criterios de funcionamiento del Departamento de Educación en relación con las necesidades específicas de apoyo educativo, en el marco de la atención a la diversidad, en colaboración con otros Servicios de la Dirección General.
- b) La planificación y formulación de la propuesta de las actuaciones, recursos y apoyos precisos para la atención al alumnado con necesidades educativas especiales, por dificultades específicas de aprendizaje, por sus altas capacidades intelectuales, por incorporación tardía al sistema educativo, por enfermedad, por condiciones personales o de historia escolar.
- c) La propuesta, difusión y evaluación de programas de innovación e investigación, proyectos de experimentación educativa así como desarrollar programas

específicos relacionados con la atención a la diversidad del alumnado y al tipo de apoyos necesarios.

- d) La elaboración, edición y difusión de materiales didácticos que sirvan de guía al profesorado y a las familias para mejorar la respuesta educativa del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.
- e) El asesoramiento y apoyo, prioritariamente desde el Centro de Recursos de Educación Especial de Navarra, a los centros de Educación Especial y a los centros escolares ordinarios en la atención a la diversidad del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.
- f) La planificación y gestión de las ayudas económicas que el Departamento destina al alumnado, centros y familias con necesidades generales en el área de las necesidades especiales.
- g) La planificación y la coordinación dentro del Departamento y con otros departamentos, servicios, organismos y entidades de las actuaciones y programas relacionados con la atención al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.
- h) La elaboración y gestión, en el marco de sus competencias, del censo del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.
- i) La colaboración en la planificación de la escolarización del alumnado con necesidades especiales relacionadas con la incorporación tardía al sistema educativo u otras específicas, estableciendo criterios de corresponsabilidad y equidad entre todos los centros escolares de Navarra.
- j) La aplicación de la normativa que regule la función orientadora de los Departamentos de Orientación y de los profesionales de la orientación en general.
- k) La planificación de las actuaciones de los profesionales de la orientación en las modalidades de escolarización del alumnado y en las opciones formativas de futuro profesional, en colaboración con los equipos docentes y familias.
- l) El apoyo a la mejora continua de la labor orientadora, la innovación y la investigación, la coordinación de los profesionales, la difusión de buenas prácticas y la colaboración en su formación, mediante plataformas on line u otros medios.
- m) La elaboración de los informes correspondientes al alumnado que requiere la intervención específica del personal orientador.
- n) La detección precoz de necesidades específicas de apoyo educativo.
- o) La colaboración con los equipos docentes y familias para facilitar la escolarización adecuada del alumnado y el seguimiento del mismo en los cambios de etapa o modalidad.

- p) La coordinación de criterios y pautas de intervención del profesorado y de otros profesionales para la atención personalizada y personalizadora del alumnado.
- q) La gestión y actualización de materiales psicotécnicos, recursos documentales y bibliográficos para el desempeño de las funciones de la orientación educativa, en colaboración con el CREENA.
- r) La elaboración del Plan Anual y la Memoria siguiendo las directrices del Servicio.
- s) La instrucción de los expedientes administrativos correspondientes a las materias que tiene atribuidas.
- t) La difusión y aplicación de la normativa y criterios de funcionamiento aprobados por el Departamento de Educación en relación con las necesidades especiales derivadas de la incorporación tardía del alumnado al sistema educativo u otras específicas.
- u) La programación y formulación de la propuesta de las actuaciones, recursos y apoyos precisos para recoger y atender al alumnado con necesidades educativas derivadas de su incorporación tardía al sistema educativo, su desconocimiento de la lengua vehicular o procedente de situaciones socioculturales desfavorecidas, en el marco de atención a la diversidad.
- v) La elaboración, edición y difusión de materiales didácticos que sirvan de guía al profesorado y a las familias para mejorar la inclusión del alumnado, en colaboración con otros Servicios de la Dirección General.
- w) El asesoramiento y apoyo a los centros escolares en la adopción de programas de acogida y atención al alumnado de incorporación tardía.
- x) La gestión de las ayudas dirigidas a garantizar la igualdad de oportunidades en educación y a compensar los efectos de las posibles situaciones de desventaja social del alumnado.
- y) La coordinación entre los centros educativos, los servicios sociales, organismos y entidades que intervienen en la atención a las personas de origen extranjero o procedente de minorías socioculturales.
- z) La elaboración y gestión, en el marco de sus competencias del censo del alumnado con necesidades educativas asociadas a condiciones socioculturales desfavorecidas.
- aa) La participación en acciones europeas, nacionales, regionales y municipales relativas a la inclusión del alumnado y el impulso de Congresos, eventos diversos y Jornadas de difusión de buenas prácticas en el desarrollo de la inclusión y de la excelencia educativa, la educación personalizada, y la previsión y evitación del abandono escolar.
- bb) La instrucción de los expedientes administrativos correspondientes a las materias que tiene atribuidas.

cc) Cualesquiera otras que se le encomienden dentro de su ámbito de gestión, para el adecuado cumplimiento de sus fines.

Las Funciones de la **Sección de Ordenación Académica** son específicamente las siguientes:

- a) El estudio y propuesta de desarrollo normativo requerido por el sistema educativo vigente.
- b) La elaboración y propuesta de la normativa académica y organizativa educativa.
- c) El registro, catálogo y archivo de la normativa aprobada por las Administraciones educativas a nivel estatal y autonómico.
- d) La tramitación y resolución de las propuestas de expedición de títulos académicos y convalidación de estudios.
- e) La expedición de certificaciones académicas así como la tramitación y, en su caso, la resolución de los expedientes de homologación de títulos y convalidación de estudios.
- f) La gestión del Registro de Estudios y Especialidades así como de Diplomas y Títulos.
- g) La colaboración en la actualización de los contenidos curriculares de los distintos niveles, etapas y modalidades de enseñanzas escolares.
- h) La planificación y desarrollo de la Educación de personas adultas.
- i) La instrucción de los expedientes administrativos correspondientes a las materias que tiene atribuidas.
- j) Cualesquiera otras que se le encomienden dentro de su ámbito de gestión, para el adecuado cumplimiento de sus fines.

2.2. Valores

La actividad de este Servicio de Ordenación e Igualdad de Oportunidades, se inspira en los siguientes valores:

- a) **EQUIDAD**, entendida como igualdad de oportunidades para todo el alumnado.
- b) **EXCELENCIA**, interpretada como apoyo para que todos y cada uno de los alumnos y alumnas, independientemente de características personales y condicionamientos, para que puedan adquirir el máximo desarrollo de su potencial.
- c) **INCLUSIÓN**, como facilitación del acceso a la educación para todos, y desarrollo de planteamientos ético-educativos que conduzcan al éxito escolar.
- d) **SOLIDARIDAD**, entre personas pertenecientes a los diferentes ámbitos y niveles educativos.
- e) **DIVERSIDAD y RECONOCIMIENTO DE LA DIGNIDAD DE TODA PERSONA**, como valor cultural, social y educativo.
- f) **COMPETENCIA INTERCULTURAL**, dentro de la propia administración educativa, haciéndola extensiva al resto de la comunidad educativa y de la sociedad.
- g) **CONVIVENCIA POSITIVA Y RESPETO**, entre todos los miembros de la comunidad educativa.
- h) **FORMACIÓN PERMANENTE**, concebida como un aprendizaje que se desarrolla a lo largo de la vida.

COMPROMISOS E INDICADORES

Servicios

Detalles de los servicios	
	<p>Elaboración de la normativa necesaria para el adecuado desarrollo de la actividad educativa.</p> <p>Elaboración, aplicación y desarrollo de todos los programas del servicio.</p> <p>Provisión de recursos materiales y humanos.</p> <p>Asesoramiento educativo.</p> <p>Impugnaciones de ayudas y becas.</p> <p>Convenios y contratos.</p>
	<p>Elaboración, gestión y evaluación de todos los programas. En coordinación con los centros.</p> <p>Elaboración de guías y protocolos de actuación educativa en respuesta a las nuevas necesidades que se plantean en base a las acciones y detección de necesidades de los centros.</p> <p>Representación del Servicio en diferentes planes y proyectos de colaboración interdepartamentales.</p>
Asesoramiento y Formación del profesorado	<p>Gestión e impartición de cursos o sesiones formativas para diferentes programas y planes específicos: Acompañamiento escolar, Refuerzo y apoyo, Inmersión lingüística, Currículo adaptado, programas de mejora de las competencias claves, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impartición de formación externa (charlas, conferencias, ponencias) • Diseño y gestión de formación para orientadores. • Asesoramiento a centros, profesorado y alumnado. • Cursos de formación para equipos directivos.
Títulos, certificados y convalidaciones de estudios	<ul style="list-style-type: none"> • Tramitación de títulos de ESO, Bachillerato, Formación Profesional, Idiomas y Enseñanzas Artísticas, y emisión de duplicados. • Emisión de certificados de enseñanzas no universitarias vigentes y no vigentes de cualquier Comunidad Autónoma. • Legalización de cualquier documento académico de enseñanzas no universitarias expedido en Navarra. • Emisión de informes sobre convalidaciones de estudios de enseñanzas no universitarias ya extinguidos, tanto a efectos laborales como académicos. • Información sobre títulos, homologaciones, convalidaciones y certificaciones.
Formación permanente de personas adultas	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento. • Organización de actividades formativas. • Organización de la prueba libre para la obtención del título de la ESO. • Colaboración con distintas entidades y organismos para favorecer la inserción laboral.

3.2. Compromisos e indicadores

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

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
Elaboración de normativa.	<p>Publicar y difundir la normativa a través de los canales de comunicación que se utilizan en el Departamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BON • http://www.navarra.es 	Porcentaje de normativa publicada en los canales de comunicación.
Planificación, seguimiento y valoración de Programas y Proyectos relacionados con el Servicio, para optimizar los recursos humanos y económicos propios de los diferentes programas.	Revisión y actualización, antes del 30 de mayo de cada año, de los recursos humanos y económicos en función de la necesidad y demanda de los diferentes programas del Servicio.	Fecha de la actualización. Plantilla anual de los recursos humanos y económicos destinados a cada programa.
Concesión de personal a los centros educativos en la atención a la diversidad y orientación.	<p>Dar respuesta al 90% de las peticiones de los centros, respecto a la solicitud de recursos humanos, en el plazo máximo de 15 días desde su recepción.</p> <p>El resto de peticiones atenderlas antes de un mes.</p>	Porcentaje respuestas en plazo.
Gestión de ayudas y subvenciones a los centros, a las familias y a las APYMAS para la atención del alumnado.	<p>Publicar y difundir las convocatorias a través de los canales de comunicación que se utilizan en el Departamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BON • http://www.navarra.es • CREENA 	Porcentaje de convocatorias publicadas en los canales de comunicación.
Asesoramiento en los ámbitos de la orientación, atención a la diversidad, ordenación académica y adultos.	Publicar y exponer las preguntas frecuentes con las respuestas correspondientes en la Web del Servicio.	Número de preguntas y respuestas publicadas de interés general.
Actividades de formación en materias propias del Servicio.	Diseñar y elaborar el plan anual de formación para el curso siguiente antes del 30 de abril.	Fecha de aprobación del plan de formación.
Tramitación de títulos y emisión de duplicados	<p>Entregar sin error, el 95% de los títulos, en el primer trimestre del año natural siguiente al de finalización de estudios.</p> <p>Al resto, en el caso de solicitud por su parte y de reunir los requisitos, se le entregará en el momento un documento que acredite que el título se encuentra en proceso de tramitación.</p>	Porcentaje de títulos entregados sin error en el plazo establecido
Emisión de certificados y legalización de firmas	<p>Entregar, en el momento de la solicitud, la totalidad de los certificados que figuran en la base de datos del Negociado.</p> <p>De aquellos que no figuran en la base de datos, pero sí en los registros escritos, entregar el 100% en el plazo de 3 días.</p>	Porcentaje de certificados y legalizaciones efectuadas y entregadas en plazo

Convalidación	Convalidar y tramitar, en el plazo de un mes, la totalidad de las solicitudes presentadas que reúnan las condiciones para su convalidación.	Porcentaje de solicitudes tramitadas
Formación permanente de personas adultas	Publicar y difundir la oferta formativa a través de los canales de comunicación que se utilizan en el Departamento: <ul style="list-style-type: none"> • BON • http://www.navarra.es 	Porcentaje de actividades formativas publicadas en los canales de comunicación.

IV. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

Cada Jefe de Sección del Servicio de Ordenación e Igualdad de Oportunidades es responsable de adoptar las medidas necesarias para llevar a efecto los compromisos adquiridos en el epígrafe anterior que afecten a su Sección, así como del seguimiento y control anual de la evolución de los indicadores correspondientes.

Unidad responsable de la Carta de Servicios: Servicio de Ordenación e Igualdad de Oportunidades.

Secciones:

- Atención a la Diversidad y Necesidades Educativas Especiales
- Ordenación Académica

V. RELACIÓN NORMATIVA

- [Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre](#), de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos.
- [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.
- [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, del Consejero de Educación, por la que se establecen la adscripción y funciones de los negociados del Departamento de Educación.
- [Decreto Foral 76/1993, de 1 de marzo](#), por el que se crea el Centro de Recursos de Educación Especial de Navarra.
- [Decreto Foral 66/2010, de 29 de octubre](#), por el que se regula la Orientación Educativa en los centros públicos de la Comunidad Foral de Navarra.
- [Orden Foral 93/2008, de 13 de junio](#), del Consejero de Educación por la que se regula la atención a la diversidad en los centros educativos de Educación Infantil y Primaria y Educación Secundaria de la Comunidad Foral de Navarra.

- [Orden Foral 65/2012, de 18 de junio](#), del Consejero de Educación, por la que se regula la respuesta educativa al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo derivadas de trastornos de aprendizaje y trastorno por déficit de atención e hiperactividad en Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional de la Comunidad Foral de Navarra.
- [Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre](#), sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- [Orden EDU/1603/2009, de 10 de junio](#), por la que se establecen equivalencias con los títulos de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria y de Bachiller regulados en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- [Decreto Foral 447/1991, de 28 de octubre](#), por el que se determina que el Servicio de Ordenación Académica e Innovación Educativa será el órgano encargado de reconocer las firmas de documentos académicos que han de surtir efectos en el extranjero.
- [Orden Foral 183/1998, de 3 de junio](#), del Consejero de Educación y Cultura por la que se regula el procedimiento de expedición de títulos académicos y profesionales no universitarios de la Comunidad Foral de Navarra.
- [Resolución 1/2009, de 18 de marzo](#), del Secretario General Técnico de Educación, por la que se delega la competencia de dar fe pública y librar certificados en materia de Títulos Académicos y Convalidación de Estudios en la Sección de Ordenación Académica del Departamento de Educación.
- [Ley Foral 19/2002, de 21 de junio](#), reguladora de la educación de personas adultas.

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

Derechos

- A recibir información y asesoramiento personal, a través de los medios habilitados.
- A participar en las propuestas de mejora de los programas y planes establecidos por el Servicio.
- A participar en la formación siguiendo los criterios establecidos.

Obligaciones

- Conocer la normativa referente a los programas y planes desarrollados por el Servicio.
- Cumplimentar los cuestionarios, memorias y otros instrumentos que permitan valorar los programas o proyectos del Servicio.

VII. SISTEMA DE RECONOCIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las personas usuarias pueden hacer llegar todo tipo de sugerencias, quejas y reclamaciones a través de:

- Correo electrónico: soieduca@navarra.es
- Vía telefónica
- Reuniones presenciales al efecto
- A través del Registro del Departamento de Educación siguiendo el protocolo general establecido, en otras Oficinas de Registro de Gobierno de Navarra, en aquellos lugares establecidos por la [Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común \(Artículo 38.4\)](#) y en el [Registro General Electrónico](#).

VIII. DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

CENTRO	Departamento de Educación
DIRECCIÓN POSTAL	Cuesta de Santo Domingo, s/n 31001 Pamplona
TELÉFONOS	Atención a la Diversidad y Necesidades Educativas Especiales Negociado de Necesidades Educativas: 848 426 230 Negociado de Orientación: 848 426 658 Negociado de Proyectos de Inclusión: 848 426 618 Ordenación Académica Negociado de Ordenación: 848 426 572 Negociado de Títulos y Convalidaciones: 848 426 545 Negociado de Formación Permanente: 848 426 427
FAX	
WEB	
E-MAIL	Atención a la Diversidad y Necesidades Educativas Especiales: noe@navarra.es educacion.especial@navarra.es Ordenación Académica negociado.titulos.convalidaciones@navarra.es
HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	08:30 h a 14:30 h (de lunes a viernes)
LUGARES DE ATENCIÓN	Departamento de Educación Escalera Izquierda, 2º piso (Sección de Atención a la Diversidad y Necesidades Educativas Especiales) Escalera izquierda, planta baja (Sección de Ordenación Académica)